



Natura Chile – PROCESO FORMULARIOS DIGITALES

DOCUMENTO DE DEFINICIÓN DE PROCESO

Versión: 1.00

1. Contenido

1.	Introducción.....	4
2.	Resumen general.....	4
	Descripción.....	4
	Sistemas y aplicaciones implicadas.....	4
3.	Diagrama de proceso.....	4
4.	Descripción del proceso.....	4
5.	Control y alerta operacional.....	35
	Planificación y comienzo.....	35
	Excepciones.....	35
	Alertas.....	35
6.	Optimización de tiempos.....	35
7.	Alcance del proyecto.....	35
	Estrategia de la organización para la automatización.....	35
8.	Seguridad de la información y credenciales.....	35
	Almacenamiento de la información.....	35
	Privacidad de la información.....	35
	Preservación de la información.....	35
	Credenciales.....	36
9.	Supuestos.....	36
	Técnicos.....	36
	De negocio.....	36
10.	Aprobación del documento.....	36

Restricciones de distribución

La información detallada en el siguiente documento es de carácter confidencial por lo que su distribución está restringida para uso interno de Natura.

Clasificación del documento.

Clasificación	Confidencial.
Definición	La información es confidencial y necesita ser protegida.
Contexto	La pérdida de información confidencial puede significar serios daños a los intereses de la organización, pérdidas financieras, impacto en la reputación y pérdida de la información sensible.

Control de versión de documento

Fecha de emisión	Versión	Descripción	Autor
18/04/2023	1.0	Creación	Wilmer Vanegas

Contribuyentes

El contenido de este documento ha sido autorizado con las contribuciones del siguiente grupo de personas clave:

Nombre	Función	Área
Wilmer Vanegas	Desarrollador RPA	
Andres Garrido	Coordinador Funcional	

Documentos de origen

Título	Autor	Versión	Fecha

Requisitos de firma de documento

La siguiente tabla contiene los nombres de las personas requeridas para firmar y para revisar este documento, y aquellos que deben ser informados de su existencia.

Nombre	Departamento	Responsabilidad
Andres Garrido		
Evelyn Castillo		
Ivonne Faura		

1. Introducción.

El proceso de Atención reclamos tiene como objetivo principal registrar en GERA los reclamos de pedidos realizados por consultores(as) natura y consumidores finales, los cuales estos hacen por medio de un formulario web.

2. Resumen general.

Descripción.

Este proceso se encarga de obtener desde una BD los reclamos realizados por consultores(as) natura por medio de un formulario web, una vez es obtenida la información, se procede a ingresar a GERA y dependiendo el motivo del reclamo registra los datos correspondientes para que este sea escalado al área correspondiente.

Sistemas y aplicaciones implicadas.

Nombre	Requiere credenciales de acceso	Características	Plataforma
Excel	No	En español	Escritorio
Outlook	SI	En español	Escritorio
GERA	SI	En español	Web

3. Diagrama de proceso.

4. Descripción del proceso.

Estructura de carpetas

Todos los papeles de trabajo que sean necesarios para el desarrollo y ejecución del Bot se van a organizar dentro de la siguiente estructura:

Carpeta Publica\reclamos Atención\

Detalles Guardar Descargas Transacciones Formularios


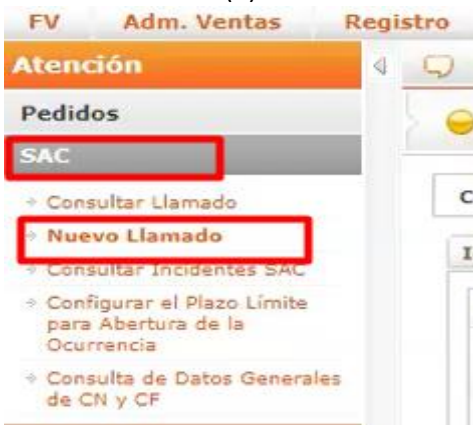
1. Guardar Descargas

Detalles Excel

1. Obtener la información que se encuentra en cada uno de los archivos descargados de la BD Formularios

Detalles Outlook

1. Crear un nuevo correo con destinatarios específicos para enviar el resultado de los registros gestionados.

Proceso Formularios Digitales	
<p><u>BD Formularios</u></p> <p>(a)</p> <p>(b)</p>	<p>a.- → Conectarse a BD</p> <p>b.- → Obtener Reclamos ingresados por consultores(as)</p>
<p>GERA</p> <p>(c)</p> 	<p>c.- → Ingresar a GERA y Realizar Login Nota: Validar que el login sea correcto.</p> <p>➤ Reclamos Pedido Devolución</p> <p>d.- → Ingresar a la opción SAC y luego en nuevo llamado.</p> <p>e.- → Click en la pestaña “Identificación”, digitar el código de la consultora y oprimir “Enter” o dar click en cualquier lado de la página.</p> <p>f.- → Esperar que aparezca el resultado.</p> <p>g.- → Clic en el resultado que aparece para seleccionarlo.</p>
Reclamos Pedido Devolución	
<p>(d)</p>  <p>(e)</p>	<p>h.- → Click en la pestaña atención y luego en la primera lista seleccionar la opción “Revendedor”.</p> <p>i.- → En la lista que se activa, Seleccionar “Pedido-devolución”</p> <p>j.- → Click en “¿Cuál es el pedido?” y luego click en la lupa para buscar.</p> <p>k.- → Se selecciona el numero del pedido que se obtuvo de la Base de Datos del Formulario.</p> <p>l.-</p>

Identificación **Atención**

Busca Rápida

Código: 10.275.185

Persona Física ☒ Persona Jurídica ☐

Nombre:

Tipo Documento:

E-mail:

Teléfono:

(f)

Resultado **Registro**

Resultado (solamente 1 registro encontrado)

Registros/Página: 9 Página 1 de 1

Código	Nombre/Razón Social	Sexo/Tipo
10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	Fem

(g)

Resultado **Registro**

Resultado (solamente 1 registro encontrado)

Registros/Página: 9 Página 1 de 1

Código	Nombre/Razón Social	Sexo/Tipo
10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	Fem

Seleccionar

(h)

Identificación **Atención**

Clasificación

☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Origen: Cliente

Consumidor
Revendedor
Venta Online

(i)

Atención-Exceso en facturación
Atención-Falta en facturación
Atención-Información incompleta / incorrecta
Atención-Postura Inadecuada durante la atención
Campaña-Envío de premio
Cobranza-Desistencia de Producto
Cobranza-Diferencia de Saldo
Comentarios Varios
Folletería-Envío obligatorio
Internet-Solicitud de Contraseña
Pedido-Anulación
Pedido-Devolución
Problema de Consultora Consumidora - Producto - Cambio del Producto
Problema de Consultora Consumidora - Producto - Descuento
Producto - Devolución pedido split
Producto-Cambio de producto
Producto-Daño en producto
Producto-Defecto en producto
Producto-Desistencia de producto
Producto-en exceso facturado
Producto-en exceso no facturado
Producto-facturado y no enviado
Producto-no facturado y no enviado
Promoción-Descuento no aplicado
Promoción-Regalo no aplicado

→Click en “¿Quién reclama?” y luego click en la opción “CN”.

m.-

→Click en “Motivo de Devolución” y de la lista seleccionar la opción que haya indicado la consultora en el formulario por donde registro el reclamo.

n.-

→Click en “Descripción del Problema” y colocar el mismo valor de “Motivo de Devolución”.

o.-

→Click en “confirmar”.

p.-

→En el recuadro “Tomar Acción” dejar seleccionada la opción “Pendiente – En Análisis”.

q.-

→Se ingresa la misma descripción del paso anterior y adicional se ingresa el teléfono, el correo y la dirección.

Y en el recuadro inferior se coloca texto con estructura definida (ver en la imagen de este paso) para notificarle a la consultora.

Nota: EL nombre, el número de reclamo y el tipo de reclamo se toman del encabezado y que aparecen una vez se hace click en “Confirmar” por primera vez (Ver en la imagen de este paso).

r.-

→Click en “confirmar”.

➤ Reclamos Falta Producto

a.-

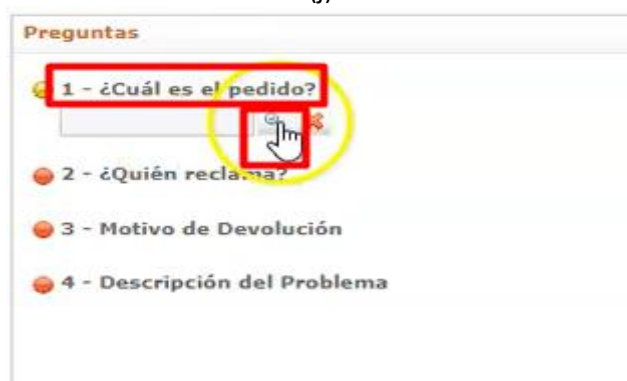
→ Ingresar a la opción SAC y luego en nuevo llamado.

b.-

→ Click en la pestaña “Identificación”, digitar el código de la consultora y oprimir “Enter” o dar click en cualquier lado de la página.

c.-

(j)



→ Esperar que aparezca el resultado.

d.-

→ Clic en el resultado que aparece para seleccionarlo.

e.-

→ Click en la pestaña atención y luego en la primera lista seleccionar la opción “Revendedor”.

Nota: Si en el campo “Caja Abierta” de la Base de datos está en “Sí”, se de la lista Origen la Opción “Interno” y si no se debe seleccionar “Cliente”

f.-

→ En la lista que se activa, Seleccionar “Producto-facturado y no enviado”

g.-

→ Click en “¿Cuál es el pedido?” y luego click en la lupa para buscar.

h.-

→ Se selecciona el número del pedido que se obtuvo de la Base de Datos del Formulario.

i.-

→ Click en “¿Cuál es el producto y cantidad facturada?”.

j.-

→ En la ventana que se despliega, se debe identificar el producto y en la columna cantidad colocar la cantidad faltante, y una vez se finaliza de colocar la cantidad faltante por cada producto se hace click en “OK”

k.-

→ Click en “¿Cuál fue el motivo de la facturación no enviada?”

Nota: Si en el campo “Caja Abierta” de la Base de datos está en sí, se debe seleccionar la opción “Caja Violada” y si no de sebe seleccionar “Picking”.

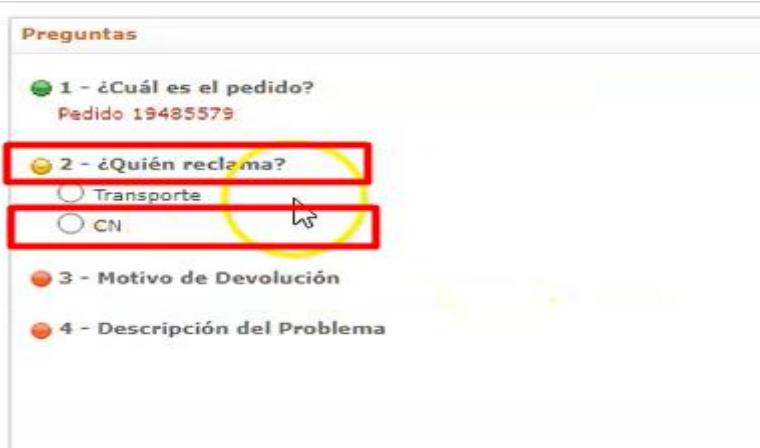
l.-

→ Click en “¿Desea el envío o el

(k)

Pedido	Pedido Venta Online	Situación Fiscal	Factura	Persona	No
<input type="radio"/> 20.634.577	243442300		Factura Emitida	206.988.962	10.275.185 EV
<input type="radio"/> 19.997.594	191148900		Factura Emitida	200.063.569	10.275.185 EV
<input checked="" type="radio"/> 19.485.579	150276600		Factura Emitida	194.762.398	10.275.185 EV
<input type="radio"/> 19.301.129	134342700		Factura Emitida	192.607.496	10.275.185 EV
<input type="radio"/> 19.055.183	113014300		Factura Emitida	189.728.110	10.275.185 EV

(l)



(m)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

Pedido 19485579

2 - ¿Quién reclama?

CN

3 - Motivo de Devolución

Atraso de entrega

- Entrega en dirección errada
- Atraso de entrega
- Volumen de otra CN - BOT
- Contenido de caja totalmente diferente a boleta
- Pedido duplicado
- Pedido dañado/averiado
- CN mudó dirección
- CN rechaza pedido/Pedido no solicitado
- CN error de ciclo
- Problemas familiares/Salud/Personales
- Pedido con error de digitación/Captación
- Plazo de entrega muy amplio
- Problemas con documentos
- Mala información
- Problemas de stock
- Retenido por créditos
- Caída de venta
- Por viaje
- Pedido dentro de plazo

(n)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

Pedido 19485579

2 - ¿Quién reclama?

CN

3 - Motivo de Devolución

Atraso de entrega

4 - Descripción del Problema

Atrasado de entrega CN ya no solicita el pedido

caracteres: 47 / 500

(o)

Transportadora-Postura inadecuada

Volver

+ Nueva Atención

Confirmar

(p)

descuento del producto?" y escoger según la información que viene en el registro desde la Base de Datos, puede ser envío o descuento".

m.-

→ Click en Confirmar.

n.-

→ En la siguiente ventana en la sección de "Otras Informaciones" se debe diligenciar la información de observaciones con la estructura que aparece en la imagen de este paso. (Ver Imagen de este paso).

o.-

→ En la sección "Tomar acción" se debe escoger la opción de la siguiente forma:

- Si en el campo "Solución" del registro de la BD, el valor es "Envío Especial" se debe escoger la opción "Encerrada – Producto(s) enviado(s) en pedido SAC".
- Si en el campo "Solución" del registro de la BD, el valor es "Envío Próximo Pedido" se debe escoger la opción "Encerrada – Producto enviado en el próximo pedido".
- Si en el campo "Solución" del registro de la BD, el valor es "Descuento" se debe escoger como primera opción "Encerrada – Valor del producto descontado de la propia boleta", y si al continuar arroja error, se debe escoger la opción "Encerrada – Valor del producto descontado en el próximo pedido".

p.-

→ Click en "confirmar".

➤ Reclamos Consultor – Pedido Sin Boleta

a.-

→ Ingresar a la opción SAC y luego

Tomar Acción

Defina abajo la decisión

☒ Pendiente - En Análisis

☐ Encerrada - Ok

☐ Encerrada - No procede

☐ Encerrada - Solicitado la anulación y devolución del pedido para la área de logística

☐ Encerrada - Anulada

(q)

Otras Informaciones

Registre un comentario para obtener su acción

Atrasado de entrega CN ya no solicita el pedido.
tel:
correo:
dirección

caracteres: 71 / 2000

Registre un comentario para el solicitante de la atención *

caracteres: 0 / 300

*El mensaje registrada en este espacio será enviada por e-mail al solicitante

Registre un comentario para el solicitante de la atención *

EVELYN CASTILLO IBAÑEZ, hemos ingresado tu reclamo número 2.619.320 por Pedido-Devolución.
En las próximas 24 hrs te contactará un ejecutivo de nuestra célula para informar el número de Orden de Servicio para que puedas entregar el pedido en el punto pick up Blueexpress más cercano a tu domicilio.

caracteres: 298 / 300

*El mensaje registrada en este espacio será enviada por e-mail al solicitante

Datos del(a) SECTOR

Cód. 10.010.600

Responsable CAROL ALEJANDRA ORTIZ ASTETE

Teléfono 9202335

E-mail

Nombre: EVELYN CASTILLO IBAÑEZ

Cod. Atención: 2.619.320

Tipo: Pedido-Devolución

(r)

+ Nueva Atención

▶ Confirmar

Reclamos Falta Producto

en nuevo llamado.

b.-

→ Click en la pestaña
"Identificación", digitar el código
de la consultora y oprimir "Enter" o
dar click en cualquier lado de la
página.

C.-

→ Esperar que aparezca el resultado.

d.-

→ Clic en el resultado que aparece para seleccionarlo.

e.-

→ Click en la pestaña atención y luego en la primera lista seleccionar la opción "Revendedor".

f.-

→ En la lista que se activa,
Seleccionar “Transporte-Volumen
sin boleta de venta”

eg.-

→ Click en “¿Cuál es el pedido?” y luego click en la lupa para buscar.

h.-

→ Se selecciona el número del pedido que se obtuvo de la Base de Datos del Formulario.

i-

→ Click en “Cual es la manera de envío del boleto?” y de las opciones que aparecen, escoger “CORREO”.

i.-

→ Click en Confirmar.

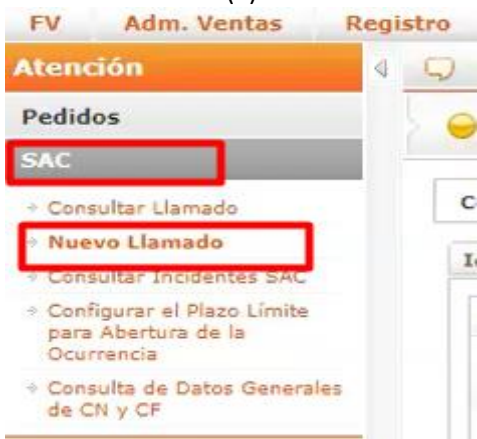
k.-

→ En la siguiente ventana, en la sección “Tomar “Acciones” escoger la opción “Pendiente – En Análisis”.

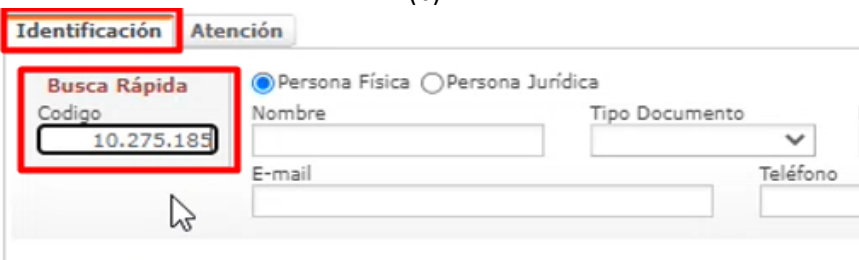
1.

→ En la siguiente ventana en la sección de “Otras Informaciones” se debe diligenciar la información de observaciones con la estructura que aparece en la imagen de este paso. **(Ver Imagen de este paso)**.


(a)




(b)



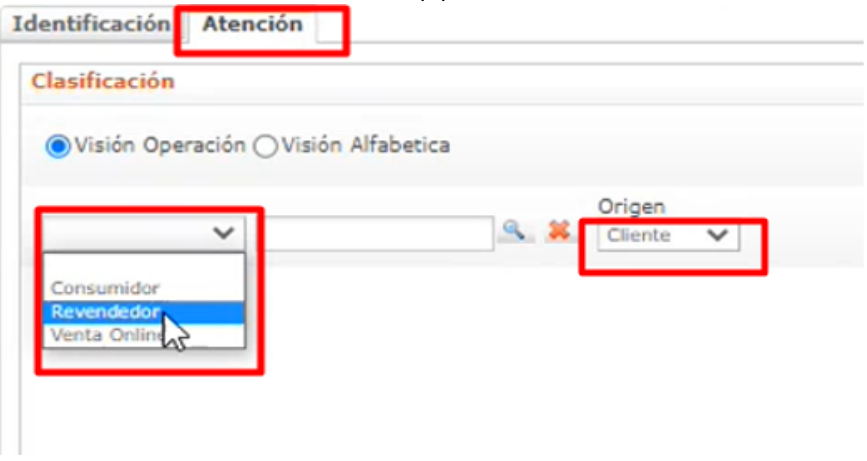
(c)



(d)



(e)



(f)

m.-
→ Click en “confirmar”.

➤ **Reclamos Consumidor – Pedido Sin Boleta**

a.-
→ Ingresar a la opción SAC y luego en nuevo llamado.

b.-
→ Click en la pestaña “Identificación”, digitar el código de la consultora y oprimir “Enter” o dar click en cualquier lado de la página.

c.-
→ Esperar que aparezca el resultado.

d.-
→ Clic en el resultado que aparece para seleccionarlo.

e.-
→ Click en la pestaña atención y luego en la primera lista seleccionar la opción “Venta Online”.

f.-
→ En la lista que se activa, Seleccionar “Transporte-Volumen sin boleta de venta”

g.-
→ Click en “¿Cuál es el pedido?” y luego click en la lupa para buscar.

h.-
→ Se selecciona el número del pedido que se obtuvo de la Base de Datos del Formulario.

i.-
→ Click en “Cual es la manera de envío del boleto?” y de las opciones que aparecen, escoger “CORREO”.

j.-
→ Click en Confirmar.

k.-

Clasificación

☐ Visión Operación ☒ Visión Alfabética

Revendedor Origen

Atención-Exceso en facturación
Atención-Falta en facturación
Atención-Información incompleta / incorrecta
Atención-Postura Inadecuada durante la atención
Campaña-Envío de premio
Cobranza-Desistencia de Producto
Cobranza-Diferencia de Saldo
Comentarios Varios
Folletería-Envío obligatorio
Internet-Solicitud de Contraseña
Pedido-Anulación
Pedido-Devolución
Problema de Consultora Consumidora - Producto - Cambio del Producto
Problema de Consultora Consumidora - Producto - Descuento
Producto - Devolución pedido split
Producto-Cambio de producto
Producto-Daño en producto
Producto-Defecto en producto
Producto-Desistencia de producto
Producto-en exceso facturado
Producto-en exceso no facturado
Producto-facturado y no enviado
Producto-no facturado y no enviado
Promoción-Descuento no aplicado
Promoción-Regalo no aplicado
Regalos/Necesaires - Devolución
Transportadora-Horario de entrega inadecuado

(g)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

2 - ¿Cuál es el producto y cantidad facturada?

3 - ¿Cuál fué el motivo de la facturación no enviada?

4 - Observación(opcional)

5 - ¿Desea el envío o descuento del producto?

(h)

Pedido	Pedido Venta Online	Situación Fiscal	Factura	Persona	Nombre Persona	Cód. Grupo	Puntos	Cantidad items
20.634.577	243442300	Factura Emitida	206.988.962	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	2.032	0	3
19.997.594	191148900	Factura Emitida	200.063.569	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	0	0	2
19.301.129	150276600	Factura Emitida	194.762.398	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	1.911	74	14
19.301.129	134342700	Factura Emitida	192.607.496	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	9	9	5
19.055.183	113014300	Factura Emitida	189.728.110	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	9	9	5

(i)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?
Pedido 20634577

2 - ¿Cuál es el producto y cantidad facturada?

3 - ¿Cuál fué el motivo de la facturación no enviada?

4 - Observación(opcional)

5 - ¿Desea el envío o descuento del producto?

(j)

→ En la siguiente ventana, en la sección “Tomar Acciones” escoger la opción “Pendiente – En Análisis”.

l.-

→ En la siguiente ventana en la sección de “Otras Informaciones” se debe diligenciar la información de observaciones con la estructura que aparece en la imagen de este paso. (Ver Imagen de este paso).

m.-

→ Click en “confirmar”.

➤ **Reclamos Consultor – Pedido Atrasado**

a.-

→ Ingresar a la opción SAC y luego en nuevo llamado.

b.-

→ Click en la pestaña “Identificación”, digitar el código de la consultora y oprimir “Enter” o dar click en cualquier lado de la página.

c.-

→ Esperar que aparezca el resultado.

d.-

→ Clic en el resultado que aparece para seleccionarlo.

e.-

→ Click en la pestaña atención y luego en la primera lista seleccionar la opción “Revendedor”.

f.-

→ En la lista que se activa, Seleccionar “Transporte-Plazo de entrega no cumplido”

g.-

→ Click en “¿Cuál es el pedido?” y luego click en la lupa para buscar.

h.-

→ Se selecciona el número del pedido que se obtuvo de la Base de

¿Cuál es el producto y cantidad facturada?

producto	material	descripción	bruto \$	liquido \$	% desc.	cantidad	lote fabr.	ctd. max a ser reclamada
118.590	50294004	EKOS NECTAR CRP MARACUJA 400ML TUT LATAM	0.00	donación		<input type="text" value="4"/>		4
119.060	50377975	TODODIA SAB LIQUID AVELA CASSIS 300ML	0.00	donación				2

(k)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?
Pedido 20634577

2 - ¿Cuál es el producto y cantidad facturada?
producto 118.590, material 50294004-EKOS NECTAR CRP MARACUJA 400ML TUT LATAM, bruto \$ 0.00, donación, cantidad 4, cantidad seleccionada: 1

3 - ¿Cuál fue el motivo de la facturación no enviada?
☒ Picking
☐ Faltó stock
☐ Caja Violada

4 - Observación (opcional)

5 - ¿Desea el envío o descuento del producto?

(l)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?
Pedido 20634577

2 - ¿Cuál es el producto y cantidad facturada?
producto 118.590, material 50294004-EKOS NECTAR CRP MARACUJA 400ML TUT LATAM, bruto \$ 0.00, donación, cantidad 4, cantidad seleccionada: 1

3 - ¿Cuál fue el motivo de la facturación no enviada?
Picking

4 - Observación (opcional)

5 - ¿Desea el envío o descuento del producto?
☒ Envío
☐ Descuento

(m)

Transportadora-Postura inadecuada

(n)

Otras Informaciones

Registre un comentario para obtener su acción

Prueba
Robot pone los datos de CN
correo
dirección

caracteres: 52 / 2000

Registre un comentario para el solicitante de la atención *

EVELYN CASTILLO IBÁÑEZ, hemos recibido tu reclamo por producto faltante del pedido XXX y registramos el reclamo número 2.619.331.
Se hace el (descuento/envío).

caracteres: 161 / 300

*El mensaje registrada en este espacio será enviada por e-mail al solicitante

(o)

Datos del Formulario.

i.-

→ Click en “¿Cuál fue el problema con el plazo de entrega?”.

j.-

→ De la lista que se despliega, seleccionar la opción que venga en el registro desde la BD en el campo “Problema con el plazo de entrega”

k.-

→ Click en “Describe el problema” y en el cuadro que se despliega colocan el valor seleccionado en el paso anterior.

l.-

→ Click en Confirmar.

m.-

→ En la siguiente ventana, en la sección “Tomar “Acciones” escoger la opción “Pendiente – En Análisis”.

n.-

→ En la siguiente ventana en la sección de “Otras Informaciones” se debe diligenciar la información de observaciones con la estructura que aparece en la imagen de este paso. (Ver Imagen de este paso).

o.-

→ Click en “confirmar”.

➤ **Reclamos Consumidor – Pedido Atrasado**

a.-

→ Ingresar a la opción SAC y luego en nuevo llamado.

b.-

→ Click en la pestaña “Identificación”, digitar el código de la consultora y oprimir “Enter” o dar click en cualquier lado de la página.

c.-

→ Esperar que aparezca el resultado.

d.-

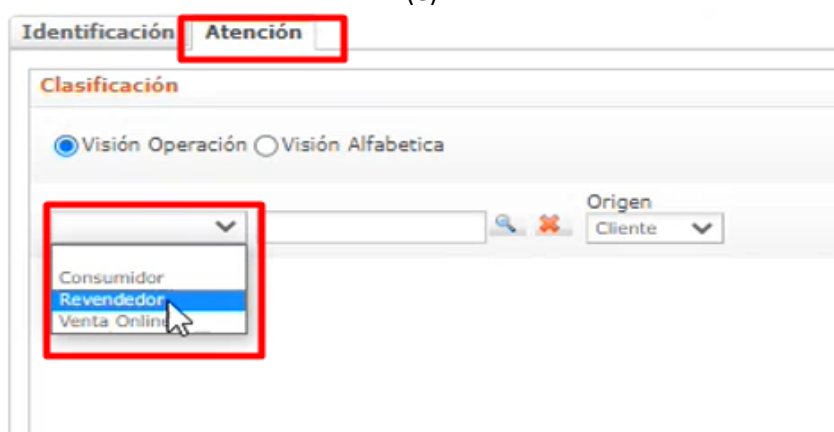
Página 13 de 36



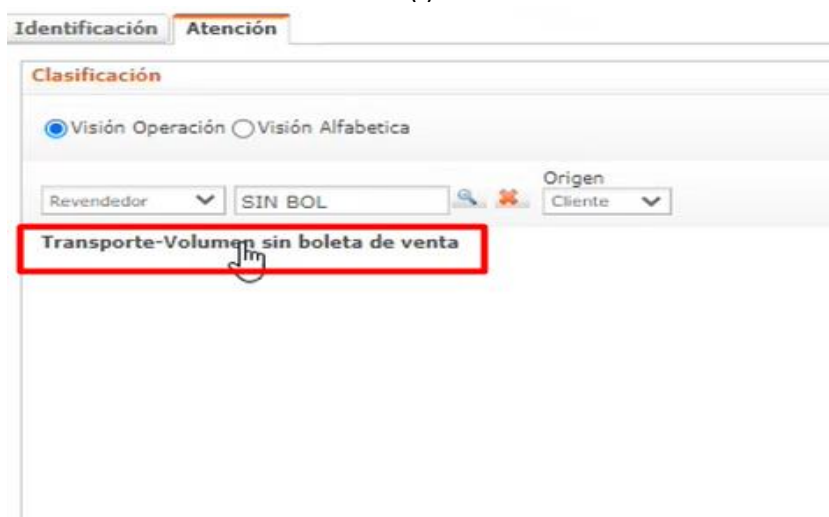
(d)



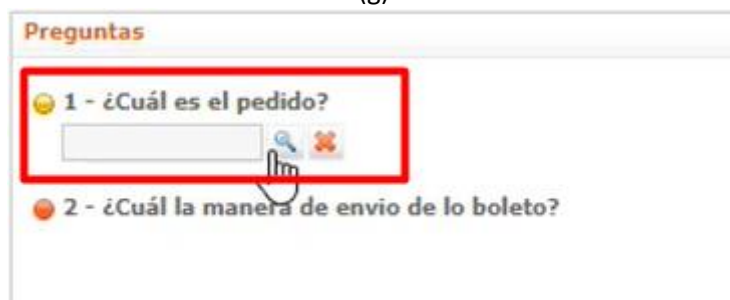
(e)



(f)



(g)



(h)

➤ Reclamos Consumidor – Pedido Con Menos Cajas

a.-

→ Ingresar a la opción SAC y luego en nuevo llamado.

b.-

→ Click en la pestaña “Identificación”, digitar el código de la consultora y oprimir “Enter” o dar click en cualquier lado de la página.

c.-

→ Esperar que aparezca el resultado.

d.-

→ Clic en el resultado que aparece para seleccionarlo.

e.-

→ Click en la pestaña atención y luego en la primera lista seleccionar la opción “Venta Online”.

f.-

→ En la lista que se activa, Seleccionar “Transporte-Volumen menor”

g.-

→ Click en “¿Cuál es el pedido?” y luego click en la lupa para buscar.

h.-

→ Se selecciona el número del pedido que se obtuvo de la Base de Datos del Formulario.

i.-

→ Click en ¿Se ocurrió una recepción de una cantidad cajas menor que las constantes en la NF, cual fue?”.

j.-

→ Seleccionar el registro dependiendo del número de la caja faltante que viene en la BD de los formularios.

Ejemplo: Si en la base de datos dice que faltó 1/3 seleccionar el

Pedido	Pedido Venta Online	Situación Fiscal	Factura	Persona	Nombre Persona	Cód. Grupo	Puntos	Cantidad Items
20.634.577	243442300	Factura Emitida	206.988.962	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	2.032	0	3
19.997.594	191148900	Factura Emitida	200.063.569	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ		0	3
19.301.129	134342700	Factura Emitida	194.762.398	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	1.911	74	14
19.055.183	113014300	Factura Emitida	189.728.110	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ		9	5

(i)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

Pedido 20634577

2 - ¿Cuál la manera de envío de lo boleto?

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

Pedido 20634577

2 - ¿Cuál la manera de envío de lo boleto?

☐ RETIRAR EN LOCAL

☒ CORREO

(i)

Transportadora-Postura inadecuada

Volver

Nueva Atención

Confirmar

(k)

Tomar Acción

Defina abajo la decisión

☒ Pendiente - En Análisis

☐ Encerrada - Ok

☐ Encerrada - No procede

☐ Encerrada - Anulada

(l)

primer registro que aparece en la lista, si en la Base de datos dice que faltó 2/3, seleccionar el segundo registro que aparece en la lista y así sucesivamente ya que las cajas están en orden.

k.-

→ Click en el botón "Ok".

l.-

→ Click en Confirmar.

m.-

→ En la siguiente ventana, en la sección "Tomar Acciones" escoger la opción "Pendiente – En Análisis".

n.-

→ En la siguiente ventana en la sección de "Otras Informaciones" se debe diligenciar la información de observaciones con la estructura que aparece en la imagen de este paso. (Ver Imagen de este paso).

o.-

→ Click en "confirmar".

➤ Reclamos CConsultor – Pedido Con Menos Cajas

a.-

→ Ingresar a la opción SAC y luego en nuevo llamado.

b.-

→ Click en la pestaña "Identificación", digitar el código de la consultora y oprimir "Enter" o dar click en cualquier lado de la página.

c.-

→ Esperar que aparezca el resultado.

d.-

→ Clic en el resultado que aparece para seleccionarlo.

Otras Informaciones

Registre un comentario para obtener su acción

Pedido Numero XXXX

Correo XXXXX

Teléfono XXXXX

caracteres: 46 / 2000

Registre un comentario para el solicitante de la atención *

EVELYN CASTILLO IBAÑEZ hemos recibido tu reclamo por no tener las boletas en tu caja de pedido. Ingresamos el reclamo número 2648730 y te enviaremos las boletas a tu correo CORREO en las próximas 72 horas.

Recuerda revisar los correos No Replay en tu casilla.

(m)

+ Nueva Atención

Confirmar

Reclamos Consumidor – Pedido Sin Boleta

(a)

FV Adm. Ventas Registro

Atención

Pedidos

SAC

Consultar Llamado

Nuevo Llamado

Consultar Incidentes SAC

Configurar el Plazo Limite para Abertura de la Ocurrencia

Consulta de Datos Generales de CN y CF

(b)

Identificación Atención

Busca Rápida

Codigo

10.275.185

Persona Física Persona Jurídica

Nombre

Tipo Documento

E-mail

Teléfono

e.-

→ Click en la pestaña atención y luego en la primera lista seleccionar la opción “Revendedor”.

f.-

→ En la lista que se activa, Seleccionar “Transporte-Volumen menor”

g.-

→ Click en “¿Cuál es el pedido?” y luego click en la lupa para buscar.

h.-

→ Se selecciona el número del pedido que se obtuvo de la Base de Datos del Formulario.

i.-

→ Click en ¿Se ocurrió una recepción de una cantidad cajas menor que las constantes en la NF, cual fue?”.

j.-

→ Seleccionar el registro dependiendo del número de la caja faltante que viene en la BD de los formularios.

Ejemplo: Si en la base de datos dice que falto 1/3 seleccionar el primer registro que aparece en la lista, si en la Base de datos dice que falto 2/3, seleccionar el segundo registro que aparece en la lista y así sucesivamente ya que las cajas están en orden.

k.-

→ Click en el botón “Ok”.

l.-

→ Click en Confirmar.

m.-

→ En la siguiente ventana, en la sección “Tomar “Acciones” escoger la opción “Pendiente – En Análisis”.

n.-

→ En la siguiente ventana en la sección de “Otras Informaciones” se debe diligenciar la información de observaciones con la estructura que aparece en la imagen de este

Página 16 de 36

(c)



Resultado Registro

Resultado (solamente 1 registro encontrado)

Registros/Página: 9 Página 1 de 1

Código	Nombre/Razón Social	Sexo/Tipo
10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	Fem

paso. (Ver Imagen de este paso).

0.-

→Click en “confirmar”.

(d)



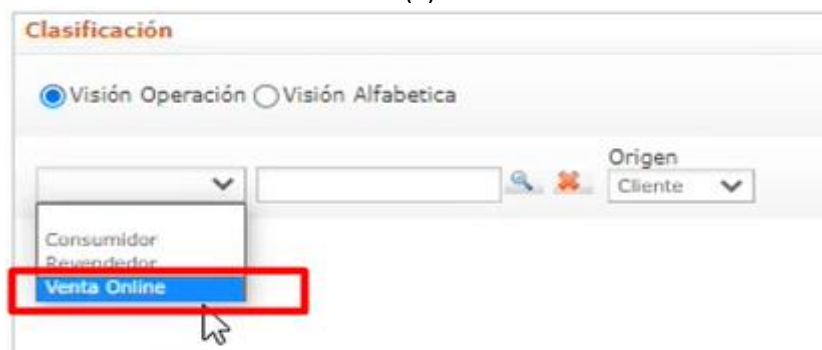
Resultado Registro

Resultado (solamente 1 registro encontrado)

Registros/Página: 9 Página 1 de 1

Código	Nombre/Razón Social	Sexo/Tipo
10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	Fem

(e)



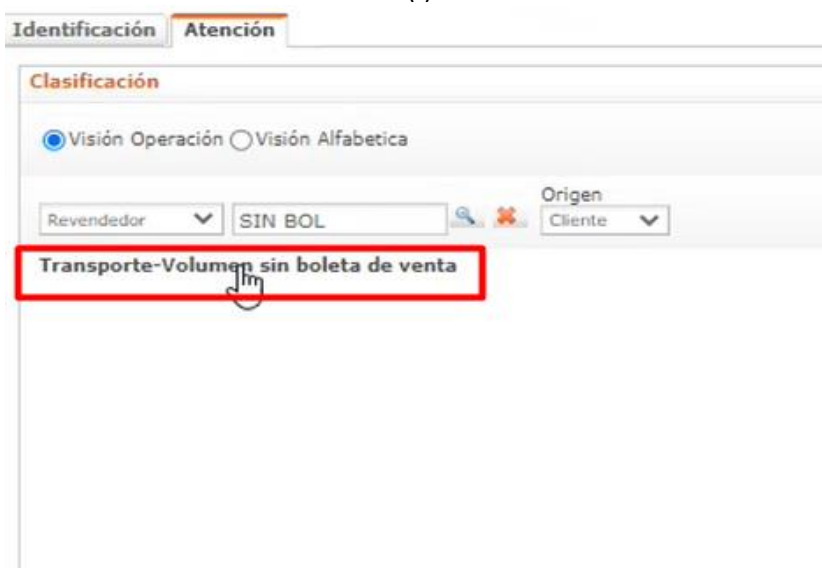
Clasificación

☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Origen: Cliente

Consumidor
Revendedor
Venta Online

(f)



Identificación Atención

Clasificación

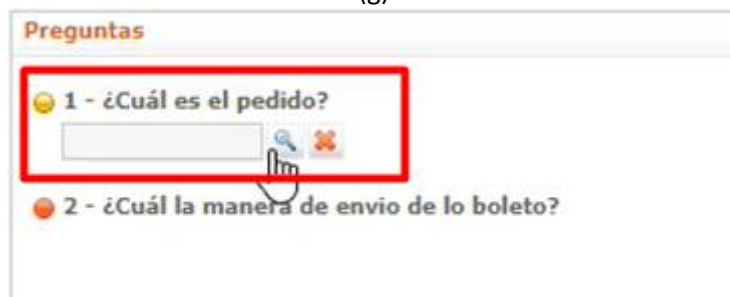
☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Origen: Cliente

Revendedor SIN BOL

Transporte-Volumen sin boleta de venta

(g)



Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

2 - ¿Cuál la manera de envío de lo boleta?

(h)

Pedido	Pedido Venta Online	Situación Fiscal	Factura	Persona	Nombre Persona	Cód. Grupo	Puntos	Cantidad	Ítems
<input type="radio"/>	20.634.577	243442300	Factura Emitida	206.988.962	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	2.032	0	3
<input type="radio"/>	19.997.594	191148900	Factura Emitida	200.063.569	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ		0	3
<input checked="" type="radio"/>	150276600	150276600	Factura Emitida	194.762.398	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	1.911	74	14
<input type="radio"/>	19.301.129	134342700	Factura Emitida	192.607.496	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ		9	3
<input type="radio"/>	19.055.183	113014300	Factura Emitida	189.728.110	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ		9	5

(i)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

Pedido 20634577

2 - ¿Cuál la manera de envío de lo boleto?

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

Pedido 20634577

2 - ¿Cuál la manera de envío de lo boleto?

☐ RETIRAR EN LOCAL

☒ CORREO

(j)

Transportadora-Postura inadecuada

[Volver](#)

[+ Nueva Atención](#)

[Confirmar](#)

(k)

Tomar Acción

Defina abajo la decisión

☒ Pendiente - En Análisis

☐ Encerrada - Ok

☐ Encerrada - No procede

☐ Encerrada - Anulada

(l)

Otras Informaciones

Registre un comentario para obtener su acción

Pedido Numero XXXX
Correo XXXXX
Teléfono XXXXX

caracteres: 46 / 2000

Registre un comentario para el solicitante de la atención *

EVELYN CASTILLO IBAÑEZ hemos recibido tu reclamo por no tener las boletas en tu caja de pedido. Ingresamos el reclamo número 2648730 y te enviaremos las boletas a tu correo CORREO en las próximas 72 horas.
Recuerda revisar los correos No Replay en tu casilla.

(m)

+ Nueva Atención

Confirmar

Reclamos Consultor – Pedido Atrasado

(a)

FV

Adm. Ventas

Registro

Atención

Pedidos

SAC

Consultar Llamado

Nuevo Llamado

Consultar Incidentes SAC

Configurar el Plazo Limite para Abertura de la Ocurrencia

Consulta de Datos Generales de CN y CF

(b)

Identificación **Atención**

Busca Rápida

Código:

☒ Persona Física ☐ Persona Jurídica

Nombre:

Tipo Documento:

E-mail:

Teléfono:

(c)

Resultado **Registro**

Resultado (solamente 1 registro encontrado)

Registros/Página: 9 Página 1 de 1

Código	Nombre/Razón Social	Sexo/Tipo
<input checked="" type="radio"/> 10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	Fem

(d)

Resultado **Registro**

Resultado (solamente 1 registro encontrado)

Registros/Página: 9 Página 1 de 1

Código	Nombre/Razón Social	Sexo/Tipo
<input checked="" type="radio"/> Seleccionar	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	Fem

(e)

Identificación **Atención**

Clasificación

☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Origen:

Consumidor
Revendedor
Venta Online

(f)

Identificación **Atención**

Clasificación

☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Origen:

Transporte-Reprogramación
Transporte-Plazo de entrega no cumplido
Transporte-Volumen menor boleto de venta
Transportadora-Procedimiento operacional inadecuado
Transporte-Volumen menor
Transporte-Volumen de otra CN
Transportadora-Postura inadecuada
Transportadora-Horario de entrega inadecuado
Transportadora-Solicitud inadecuada

(g)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

2 - ¿Cuál fue el problema con el plazo de entrega?

3 - Describa el problema

(h)

Pedido	Pedido Venta Online	Situación Fiscal	Factura	Persona	Nombre Persona	Cód. Grupo	Puntos	Cantidad	Items
20.634.577	243442300	Factura Emitida	206.988.962	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	2.032	0	3	
19.997.594	191148900	Factura Emitida	200.063.569	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ		0	3	
19.301.129	150276600	Factura Emitida	194.762.398	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	1.911	74	14	
19.301.129	134342700	Factura Emitida	192.607.496	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ		9	3	
19.055.183	113014300	Factura Emitida	189.728.110	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ		9	5	

(i)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?
Pedido 20634577

2 - ¿Cuál fue el problema con el plazo de entrega?

3 - Describa el problema

4 - Si el pedido fue entregue, ¿cuál fué la fecha de entrega?(opcional)

5 - Si el pedido fue entregue, ¿cuál fué el período de entrega?(opcional)

(j)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?
Pedido 20634577

2 - ¿Cuál fue el problema con el plazo de entrega?

3 - Describa el problema

4 - Si el pedido fue entregue, ¿cuál fué la fecha de entrega?(opcional)

5 - Si el pedido fue entregue, ¿cuál fué el período de entrega?(opcional)

(k)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?
Pedido 20634577

2 - ¿Cuál fue el problema con el plazo de entrega?
El transporte no fue

3 - Describe el problema
El transporte no fue
caracteres: 20 / 500

4 - Si el pedido fue entregado, ¿cuál fue la fecha de entrega?(opcional)

5 - Si el pedido fue entregado, ¿cuál fue el período de entrega?(opcional)

Transportadora-Postura inadecuada

[Volver](#) [+ Nueva Atención](#) [Confirmar](#)

(l)

(m)

Tomar Acción

Defina abajo la decisión

☒ Pendiente - En Análisis

☐ Encerrada - Ok

☐ Encerrada - No procede

☐ Encerrada - Anulada

☐ Encerrada - Descuento del valor del flete en la propia factura

☐ Encerrada - Descuento del valor del flete en el proximo pedido (CCR)

(n)

Otras Informaciones

Registre un comentario para obtener su acción

Pedido Numero
Correo
Teléfono
SOLUCION

Caracteres: 38 / 2000

Registre un comentario para el solicitante de la atención *

EVELYN CASTILLO IBAÑEZ hemos recibido el reclamo por el atraso de tu pedido NUMERO. Ingresamos el reclamo número NUMERO. Nuestro equipo de célula de transporte se pondrá en contacto contigo en un plazo de 24 horas.

Caracteres: 214 / 300

***El mensaje registrada en este espacio será enviada por e-mail al solicitante**

(o)

+ Nueva Atención ▶ Confirmar

Reclamo Consumidor – Pedido Atrasado

(a)

FV Adm. Ventas Registro

Atención

Pedidos

SAC

→ Consultar Llamado

→ **Nuevo Llamado**

→ Consultar Incidentes SAC

→ Configurar el Plazo Límite para Abertura de la Ocurrencia

→ Consulta de Datos Generales de CN y CF

(b)

Identificación **Atención**

Busca Rápida

Código: 10.275.185

☒ Persona Física ☐ Persona Jurídica

Nombre:

Tipo Documento:

E-mail:

Teléfono:

(c)

Resultado **Registro**

Resultado (solamente 1 registro encontrado)

Registros/Página: 9 Página 1 de 1

Código	Nombre/Razón Social	Sexo/Tipo
<input type="radio"/> 10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	Fem

(d)

Resultado **Registro**

Resultado (solamente 1 registro encontrado)

Registros/Página: 9 Página 1 de 1

Código	Nombre/Razón Social	Sexo/Tipo
<input checked="" type="radio"/> 10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	Fem

(e)

Clasificación

☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Origen:

Consumidor

Revendedor

Venta Online

(f)

Identificación **Atención**

Clasificación

☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Origen:

Revendedor:

transportor

Transporte-Plazo de entrega no cumplido

Transporte-volumen menor a boleta de venta

Transportadora-Procedimiento operacional inadecuado

Transporte-Volumen menor

Transporte-Volumen de otra CN

Transportadora-Postura inadecuada

Transportadora-Horario de entrega inadecuado

Transportadora-Solicitud inadecuada

(g)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

2 - ¿Cuál fue el problema con el plazo de entrega?

3 - Describa el problema

(h)

Pedido	Pedido Venta Online	Situación Fiscal	Factura	Persona	Nombre Persona	Cód. Grupo	Puntos	Cantidad	Items
20.634.577	243442300	Factura Emitida	206.988.962	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	2.032	0	3	
19.997.394	191148900	Factura Emitida	200.063.569	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ		0	3	
150276600	150276600	Factura Emitida	194.762.398	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	1.911	74	14	
19.301.129	134342700	Factura Emitida	192.607.496	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ		9	3	
19.055.183	113014300	Factura Emitida	189.728.110	10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ		9	5	

(i)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

Pedido 20634577

2 - ¿Cuál fue el problema con el plazo de entrega?

- ☐ El transporte no fue
- ☐ Consultora Ausente
- ☐ Problema Domicilio
- ☐ Zona de Riesgo

3 - Describa el problema

4 - Si el pedido fue entregue, ¿cuál fué la fecha de entrega?(opcional)

5 - Si el pedido fue entregue, ¿cuál fué el periodo de entrega?(opcional)

(j)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

Pedido 20634577

2 - ¿Cuál fue el problema con el plazo de entrega?

- ☐ El transporte no fue
- ☐ Consultora Ausente
- ☐ Problema Domicilio
- ☐ Zona de Riesgo

3 - Describa el problema

4 - Si el pedido fue entregue, ¿cuál fué la fecha de entrega?(opcional)

5 - Si el pedido fue entregue, ¿cuál fué el periodo de entrega?(opcional)

(k)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?
Pedido 20634577

2 - ¿Cuál fue el problema con el plazo de entrega?
El transporte no fue

3 - Describe el problema
El transporte no fue
caracteres: 20 / 500

4 - Si el pedido fue entregado, ¿cuál fue la fecha de entrega?(opcional)

5 - Si el pedido fue entregado, ¿cuál fue el período de entrega?(opcional)

(l)

Transportadora-Postura inadecuada

[Volver](#) [+ Nueva Atención](#) [Confirmar](#)

(m)

Tomar Acción

Defina abajo la decisión

☒ Pendiente - En Análisis

☐ Encerrada - Ok

☐ Encerrada - No procede

☐ Encerrada - Anulada

☐ Encerrada - Descuento del valor del flete en la propia factura

☐ Encerrada - Descuento del valor del flete en el proximo pedido (CCR)

(n)

Otras Informaciones

Registre un comentario para obtener su acción

Pedido Numero
Correo
Teléfono
SOLUCION

Caracteres: 38 / 2000

Registre un comentario para el solicitante de la atención *

EVELYN CASTILLO IBAÑEZ hemos recibido el reclamo por el atraso de tu pedido NUMERO. Ingresamos el reclamo número NUMERO. Nuestro equipo de célula de transporte se pondrá en contacto contigo en un plazo de 24 horas.

Caracteres: 214 / 300

***El mensaje registrada en este espacio será enviada por e-mail al solicitante**

(o)

[+ Nueva Atención](#) [▶ Confirmar](#)

Reclamo Consumidor – Pedido Con Menos Cajas

(a)

FV Adm. Ventas Registro

Atención

Pedidos

SAC

→ Consultar Llamado

→ **Nuevo Llamado**

→ Consultar Incidentes SAC

→ Configurar el Plazo Límite para Abertura de la Ocurrencia

→ Consulta de Datos Generales de CN y CF

(b)

Identificación Atención

Busca Rápida

Código

☒ Persona Física ☐ Persona Jurídica

Nombre

Tipo Documento

E-mail

Teléfono

(c)

Resultado Registro

Resultado (solamente 1 registro encontrado)

Registros/Página: 9 Página 1 de 1

Código	Nombre/Razón Social	Sexo/Tipo
10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	Fem

(d)

Resultado Registro

Resultado (solamente 1 registro encontrado)

Registros/Página: 9 Página 1 de 1

Código	Nombre/Razón Social	Sexo/Tipo
10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	Fem

(e)

Clasificación

☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Origen: Cliente

Venta Online

(f)

Clasificación

☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Venta Online transpo

Origen: Cliente

Transportadora-Horario de entrega inadecuado

Transportadora-Procedimiento operacional inadecuado

Transportadora-Solicitud inadecuada

Transporte-Plazo de entrega no cumplido

Transporte-Reprogramación

Transporte-Volumen de otro CF

Transporte-Volumen menor

Transporte-Volumen sin factura de venta

(g)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

2 - ¿Cuál fue el problema con el plazo de entrega?

3 - Describa el problema

(h)

Pedido	Pedido Venta Online	 Situación Fiscal	Factura	Persona	Nombre Persona	
	<div> Seleccionar</div>	2000000172982 	Factura Emitida	215.435.946	10.589.725	MATILDA JOAQUIM
	21.396.701	2000000160919 	Factura Emitida	215.218.195	10.589.725	MATILDA JOAQUIM
	21.382.868	2000000154823 	Factura Emitida	215.135.256	10.589.725	MATILDA JOAQUIM
	21.369.284	2000000152002 	Factura Emitida	215.015.375	10.589.725	MATILDA JOAQUIM
	21.347.284	2000000144577 	Factura Emitida	214.724.615	10.589.725	MATILDA JOAQUIM

(i)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?
Pedido 21416594

2 - ¿Se ocurrió recepción de una cantidad cajas menor que las constantes en la NF, cual fue?

(j)

código	descrição	peso (g)	volume (ml)
<input checked="" type="radio"/>	201.560.178	209	1.192
<input type="radio"/>	201.677.342	225	7.217

OK Cerrar

(k)

código	descrição	peso (g)	volume (ml)
<input checked="" type="radio"/>	201.560.178	209	1.192
<input type="radio"/>	201.677.342	225	7.217

OK Cerrar

(l)

Transportadora-Postura inadecuada

Volver Nueva Atención Confirmar

(m)

Tomar Acción

Defina abajo la decisión

☒ Pendiente - En Análisis

☐ Encerrada - Ok

☐ Encerrada - No procede

☐ Encerrada - Anulada

☐ Encerrada - Descuento del valor del flete en la propia factura

☐ Encerrada - Descuento del valor del flete en el proximo pedido (CCR)

(n)

Otras Informaciones

Registre un comentario para obtener su acción

PEDIDO
CORREO
TELEFONO
CAJA FALTANTE
DIRECCION

caracteres: 46 / 2000

Registre un comentario para el solicitante de la atención *

MATILDA JOAQUIM, hemos recibido tu reclamo por la caja faltante CAJA del pedido PEDIDO.
Hemos ingresado tu reclamo 2.649.535.
Nuestro equipo de célula de transporte se pondrá en contacto contigo dentro de 24 horas.

caracteres: 214 / 300
*El mensaje registrada en este espacio será enviada por e-mail al solicitante

(o)

+ Nueva Atención

Confirmar

Reclamo Consultor – Pedido Con Menos Cajas

Página 30 de 36

(a)



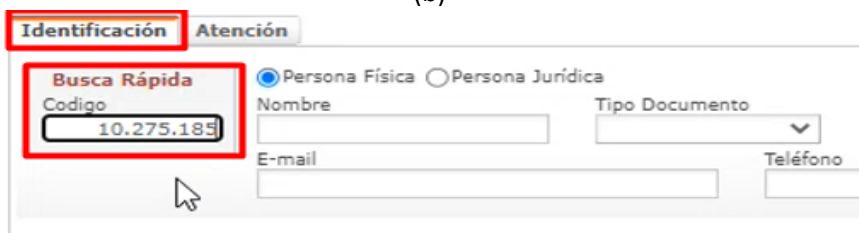
Atención

Pedidos

SAC

- Consultar Llamado
- Nuevo Llamado**
- Consultar Incidentes SAC
- Configurar el Plazo Límite para Abertura de la Ocurrencia
- Consulta de Datos Generales de CN y CF

(b)



Identificación Atención

Busca Rápida

Codigo **10.275.185**

☒ Persona Física ☐ Persona Jurídica

Nombre _____ Tipo Documento _____

E-mail _____ Teléfono _____

(c)



Resultado Registro

Resultado (solamente 1 registro encontrado)

Registros/Página: 9 Página 1 de 1

Código	Nombre/Razón Social	Sexo/Tipo
<input checked="" type="radio"/> 10.275.185	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	Fem

(d)



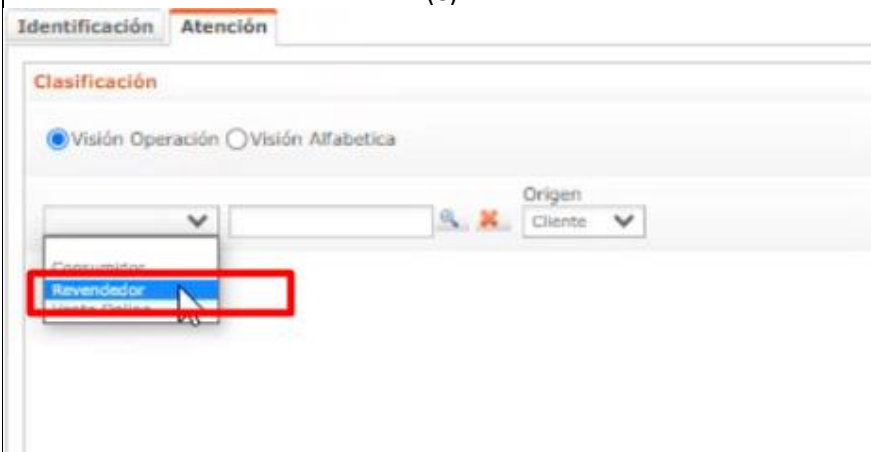
Resultado Registro

Resultado (solamente 1 registro encontrado)

Registros/Página: 9 Página 1 de 1

Código	Nombre/Razón Social	Sexo/Tipo
<input checked="" type="radio"/> Seleccionar	EVELYN CASTILLO IBAÑEZ	Fem

(e)



Identificación Atención

Clasificación

☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Origen Cliente

Revenedor

(f)

Clasificación

☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Venta Online Origen

Transportadora-Horario de entrega inadecuado
Transportadora-Procedimiento operacional inadecuado
Transportadora-Solicitud inadecuada
Transporte-Plazo de entrega no cumplido
Transporte-Reprogramación
Transporte-Volumen de otro CF
Transporte-Volumen menor
Transporte-Volumen superior a la venta

(g)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

2 - ¿Cuál fue el problema con el plazo de entrega?

3 - Describe el problema

(h)

Pedido	Pedido Venta Online	Situación Fiscal	Factura	Persona	Nombre Persona
<input checked="" type="radio"/> Seleccionar	2000000172982	<input checked="" type="radio"/> Factura Emitida	215.435.946	10.589.725	MATILDA JOAQUIM
<input type="radio"/> 21.396.791	2000000160919	<input checked="" type="radio"/> Factura Emitida	215.218.195	10.589.725	MATILDA JOAQUIM
<input type="radio"/> 21.382.868	2000000154823	<input checked="" type="radio"/> Factura Emitida	215.135.256	10.589.725	MATILDA JOAQUIM
<input type="radio"/> 21.369.284	2000000152002	<input checked="" type="radio"/> Factura Emitida	215.015.375	10.589.725	MATILDA JOAQUIM
<input type="radio"/> 21.347.284	2000000144577	<input checked="" type="radio"/> Factura Emitida	214.724.615	10.589.725	MATILDA JOAQUIM

(i)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?
Pedido 21416594

2 - ¿Se ocurrió recepción de una cantidad cajas menor que las constantes en la NF, cual fue?

(j)

¿Se ocurrió recepción de una cantidad cajas menor que las constantes en la NF, cual fue?

código	descrição	peso (g)	volume (ml)
<input checked="" type="radio"/> 201.560.178	Z09		1.192
<input type="radio"/> 201.677.342	Z25		7.217

(k)

¿Se ocurrió recepción de una cantidad cajas menor que las constantes en la NF, cual fue?

código	descrição	peso (g)	volume (ml)
<input checked="" type="radio"/> 201.560.178	Z09		1.192
<input type="radio"/> 201.677.342	Z25		7.217

(l)

Transportadora-Postura inadecuada

(m)

Tomar Acción

Defina abajo la decisión

☒ Pendiente - En Análisis

☐ Encerrada - Ok

☐ Encerrada - No procede

☐ Encerrada - Anulada

☐ Encerrada - Descuento del valor del flete en la propia factura

☐ Encerrada - Descuento del valor del flete en el proximo pedido (CCR)

(n)

Otras Informaciones

Registre un comentario para obtener su acción

PEDIDO
CORREO
TELEFONO
CAJA FALTANTE
DIRECCION

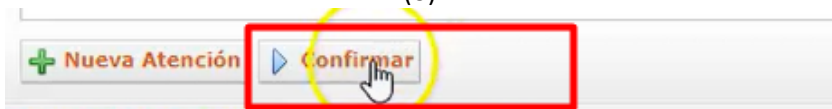
caracteres: 46 / 2000

Registre un comentario para el solicitante de la atención *

MATILDA JOAQUIM, hemos recibido tu reclamo por la caja faltante CAJA del pedido PEDIDO.
Hemos ingresado tu reclamo 2.649.535.
Nuestro equipo de célula de transporte se pondrá en contacto contigo dentro de 24 horas.

caracteres: 214 / 300

*El mensaje registrada en este espacio será enviada por e-mail al solicitante

<p>(o)</p> 	
---	--

Generación Informe resultado transacciones	
<p>➤ Con la misma información que llega desde la base de datos de los formularios, se armara una tabla y se le adicionará una nueva columna con el nombre resultado y en esta columna se va a ir registrando el resultado de cada registro y al final se enviará por correo electrónico toda esta información en un archivo Excel.</p>	

Envío de correo electrónico	
<p>Para: Lista de correo obtenida desde el asset del orquestador. CC: Lista de correo obtenida desde el asset del orquestador. CCO: Lista de correo obtenida desde el asset del orquestador. Asunto: Resultado ejecución proceso Reclamos Atención + Fecha en formato (dd-mm-yy HH:mm) Cuerpo correo: *Actualmente se envían sin texto en el cuerpo del correo</p>	<p>→ Crear correo en Outlook. → Enviar Correo con el resultado de cada registro.</p>

5. Control y alerta operacional

Planificación y comienzo

El Bot correspondiente al proceso de Reclamos Atención va a ejecutarse desde el orquestador de Uipath en el siguiente horario:

Diario
- 00:05 A.M

Excepciones

El documento contempla las excepciones de negocio dentro del paso a paso de cada módulo. También se contemplan como excepciones de sistema, errores de inicio, cerrado o guardado de Excel (“Error Excel - <nombre del archivo>”) o de Outlook (“Error Outlook”).

Para cualquiera de las anteriores Excepciones, el robot debe marcar el ítem con la leyenda correspondiente (Excepción Negocio/Excepción Sistema) y agregar un comentario que indique el módulo seguido de la excepción.

Alertas

Escenarios	Método	Receptor\es
Errores de Sistema	Correo electrónico	Equipo Natura Chile

Asunto: Error ejecución ROBOT reclamos Atención.

Cuerpo de mail: Estimad@, || Se produjo un error al ejecutarse el Robot de reclamos Atención, A continuación, se detalla el error presentado: || “Excepción de sistema”. || Saludos

6. Optimización de tiempos

Respecto a la realización del proceso de manera manual se utilizaba 7 recursos y el tiempo empleado es de 8 horas diarias cada uno

Frente a la automatización del proceso mediante el Bot, se presenta una mejora en la ejecución debido a que el Bot se demorara 24 horas reemplazando los 5 recursos.

7. Alcance del proyecto

Estrategia de la organización para la automatización

Buscar eficiencia, estandarizar procesos e identificar errores, priorizando los que tengan mayor impacto.

Principalmente la finalidad es la reducción de errores y reducción en tiempos de ejecución.

8. Seguridad de la información y credenciales

Almacenamiento de la información

Todos los archivos generados por el robot y/o el analista de Natura Chile como resultado de la ejecución del proceso descrito en este documento serán guardados en un repositorio compartido, al cual tendrá acceso el responsable del área dueña del proceso.

Credenciales

Las credenciales del robot serán suministradas por el responsable del área dueña del proceso. Si alguna de estas cambia, es responsabilidad del usuario informar el cambio de las mismas para que sean actualizadas en los assets del orquestador de uipath.

9. Supuestos

Técnicos

Los siguientes son requerimientos técnicos, necesarios para conseguir el funcionamiento óptimo del proceso:

- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben estar conectadas a la red de Natura Chile.
- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben poseer al menos 8gb de memoria RAM.
- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben poseer un procesador Intel Core i7 o superior.
- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben tener instalado el software requerido por este documento para poder realizar el proceso.
- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben poseer acceso a internet para poder interactuar con los elementos web requeridos.
- Las aplicaciones requeridas por este documento deben estar en la misma versión y configuradas de la misma manera que en la etapa de desarrollo, al momento de ejecutar el robot, para poder mantener una performance adecuada.
- Debe mantenerse el suministro eléctrico para la correcta ejecución del robot.

De negocio

Los siguientes son requerimientos de negocio, necesarios para conseguir un funcionamiento óptimo del proceso:

- Los archivos de input deben mantener el formato predeterminado en este documento, guardados en el repositorio y carpeta correspondiente, y no podrán ser modificados durante la ejecución del robot.
- El robot debe poseer sus propios accesos necesarios a aplicaciones web y de escritorio, para poder ejecutarse.

10. Aprobación del documento

Se firma el presente documento como constancia de su revisión, confirmación de la veracidad de la información y aprobación del uso de esta como insumo para la construcción de un Asistente de Procesos con la herramienta UiPath.