

ANÁLISE DETALHADA DE OCORRÊNCIAS

RECLAMAÇÃO Nº 27042017-000687

ESTADO: Concluído

Tipo de Serviço: Expedição

Página: 1 de 2

1- DADOS INFORMATIVOS DO CLIENTE

EMPRESA/BANCO: Banco Cetelem

NOME : Iva Silva

MAIL : Iva.Silva@cetelem.pt

REFERÊNCIA DA OCORRÊNCIA: CETELEM: expedições Media Markt e Radio Popular - 27042017-000687

DATA INÍCIO ANÁLISE: 11-04-2017

DATA CONCLUSÃO ANÁLISE: 28-04-2017

2- INFORMAÇÃO INTERNA

PRODUTO/PRODUÇÃO ENVOLVIDO: 06945DC6944 - 400 reg. // 03172DC6949 - 800 reg

QUANTIDADE ENVOLVIDA:

3- DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA E MEDIDAS DE RESOLUÇÃO SOLICITADAS PELO CLIENTE

O Cetelem reclama as expedições dos seguintes produções:

Media Markt (C.06945) para a loja de Leiria - expedição tardia dia 12/04, quando a produção ficou concluída a 6/04
Radio Popular (C.03172) uma troca directa de cartões entre as lojas de Guarda (250 registos) e Braga (200 registos)

4- DESCRIÇÃO DA AVERIGUAÇÃO INTERNA

Quanto ao primeiro caso - Media Markt, ocorreu uma falha de comunicação entre a Sibs Cartões e a transportadora CTTEpresso. Ou seja, está estipulado que para que a recolha seja realizada no próprio dia tem de ser efectuada até ao meio dia.

No dia 7/04 foi enviado mail a pedir recolha às 12:16h - contudo não originou o agendamento da recolha. Fomos alertados no dia 11/04 que a recolha não se tinha realizada foi novamente solicitado a recolha a 11/04 às 15:52h - até um passado próximo os pedidos efectuados após o 12:00 eram automaticamente agendados para o dia seguinte, mas o mesmo não se tem verificado. (mails com os pedidos de recolha CTT Expresso em anexo).

Quanto à produção Radio Popular, ocorreu um erro humano - na fase pós impressão das guia CTT Expresso é necessário coloca-las no pacote respectivo de acordo com a ordem de saída de impressão, que por norma é a ordem pela qual foram inseridas as moradas dos respectivos pacotes. Nessa fase final da operação de handling terá então ocorrido o erro que deu origem a troca entre lojas.

5- ORIGEM INICIAL DO PROBLEMA

ANÁLISE DETALHADA DE OCORRÊNCIAS

RECLAMAÇÃO Nº 27042017-000687

ESTADO: Concluído

Tipo de Serviço: Expedição

Página: 2 de 2

6- ACÇÕES CORRECTIVAS QUE SERÃO IMPLEMENTADAS (INTERNAMENTE)

7- MEDIDAS PREVENTIVAS (EXTERNAMENTE E INTERNAMENTE)

Media Markt - desde que verificamos esta situação, temos antecipado o pedido de recolha, assim que as guias de CTTEpresso sejam emitidas, para que a recolha seja efectuada no dia seguinte (por regra a emissão de guias CTTEpresso são efectuadas à tarde no dia que a produção é finalizada).

8- OBSERVAÇÕES

9- DIFUSÃO DA OCORRÊNCIA (ÁREAS QUE TERÃO CONHECIMENTO)

ÁREAS SIBS CARTÕES: Apoio Clientes - Controlo Qualidade

ÁREAS EMPRESA/BANCO: Cetelem-Comunicação