

Alterações do sistema das telas de Reclamação de Clientes

Representantes

- Adicionada coluna **Procede** para indicar se a reclamação **PROCEDE** ou **NÃO PROCEDE**, após ser analisada pela Metalbo.

<input type="checkbox"/>	Nr	Sit	Reclamação	Procede	Devolução
<input type="checkbox"/>	166	Finalizada	Interna	PROCEDE	Não deferida
<input type="checkbox"/>	165	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando
<input type="checkbox"/>	164	Apontada	Representante	PROCEDE	Aceita
<input type="checkbox"/>	163	Apontada	Cliente	NÃO PROCEDE	Não deferida
<input type="checkbox"/>	162	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita
<input type="checkbox"/>	161	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando
<input type="checkbox"/>	160	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando
<input type="checkbox"/>	159	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita
<input type="checkbox"/>	158	Apontada	Cliente	NÃO PROCEDE	Aceita
<input type="checkbox"/>	157	Apontada	Representante	PROCEDE	Não se aplica
<input type="checkbox"/>	156	Apontada	Representante	NÃO PROCEDE	Aceita
<input checked="" type="checkbox"/>	155	Apontada	Interna	PROCEDE	Não se aplica
<input type="checkbox"/>	154	Env.Emb	Em análise	Aguardando	Aguardando
<input type="checkbox"/>	153	Env.Emb	Em análise	Aguardando	Aguardando
<input type="checkbox"/>	152	Apontada	Interna	NÃO PROCEDE	Não deferida
<input type="checkbox"/>	151	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita
<input type="checkbox"/>	150	Apontada	Cliente	Aguardando	Aceita

50 registros listados do total de 166. Clique para carregar!

- Alterado o nome e valor dos campos abaixo, assim como adicionado breve explicação do significado dos mesmos:

- **Antes:**

Disposição

Acc. Condisionalmente Recusar

- **Agora:**

Disposição

Aceita Condisionalmente Devolver Acc. Condisionalmente - Apenas reclamação. Devolver - Intenção de devolução pelo Cliente.

Vendas

- Adicionada coluna **Procede** para indicar se a reclamação **PROCEDE** ou **NÃO PROCEDE**, após ser analisada pela Metalbo.

Reclamações X

<input type="checkbox"/>	Nr	Sit	Reclamação	Procede	Devolução
<input type="checkbox"/>	166	Finalizada	Interna	PROCEDE	Ndeferida
<input type="checkbox"/>	165	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando
<input type="checkbox"/>	164	Apontada	Representante	PROCEDE	Aceita
<input type="checkbox"/>	163	Apontada	Cliente	NÃO PROCEDE	Ndeferida
<input type="checkbox"/>	162	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita
<input type="checkbox"/>	161	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando
<input type="checkbox"/>	160	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando
<input type="checkbox"/>	159	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita
<input type="checkbox"/>	158	Apontada	Cliente	NÃO PROCEDE	Aceita
<input type="checkbox"/>	157	Apontada	Representante	PROCEDE	Não se aplica
<input type="checkbox"/>	156	Apontada	Representante	NÃO PROCEDE	Aceita
<input checked="" type="checkbox"/>	155	Apontada	Interna	PROCEDE	Não se aplica
<input type="checkbox"/>	154	Env.Emb	Em análise	Aguardando	Aguardando
<input type="checkbox"/>	153	Env.Emb	Em análise	Aguardando	Aguardando
<input type="checkbox"/>	152	Apontada	Interna	NÃO PROCEDE	Ndeferida
<input type="checkbox"/>	151	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita
<input type="checkbox"/>	150	Apontada	Cliente	Aguardando	Aceita

50 registros listados do total de 166. Clique para carregar!

- Alterado o nome e valor dos campos abaixo, assim como adicionado breve explicação do significado dos mesmos:

- **Antes:**

Disposição

Ace. Condisionalmente Recusar

- **Agora:**

Disposição

Aceita Condisionalmente Devolver

Acc. Condisionalmente - Apenas reclamação.

Devolver - Intenção de devolução pelo Cliente.

Adicionada a situação **Reaberta**, para indicar que a RC foi reaberta pelo setor de Vendas para alguma alteração com relação as análises. Ex.: caso a decisão de devolução **Indeferida**, seja agora **Aceita** pela Metalbo.

	Nr	Sit. Geral	Reclamação	Procede	Devolução	Liberação	Cliente
<input type="checkbox"/>	166	Reaberta	Interna	PROCEDE	Indeferida	Liberada	RENA METALURGICA LTDA
<input type="checkbox"/>	165	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	INDUSTRIA MECANICA
<input type="checkbox"/>	164	Apontada	Representante	PROCEDE	Aceita		G-FIXA DIST DE PARAFUSOS
<input type="checkbox"/>	163	Apontada	Cliente	NÃO PROCEDE	Indeferida		KAYRES IND.E COM.DE
<input type="checkbox"/>	162	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita		R. SIMIONI INDUSTRIA
<input checked="" type="checkbox"/>	161	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	UB SERVIBRAS LTDA

- Para **Reabrir** a reclamação:

- Selecione a RC que deseja reabrir;
- Clique no botão **Opções da reclamação**;
- Selecione a opção **Reabrir**;



- A situação ficara como **Reaberta**.

- Apontamento após a situação **Reaberta**:

- É necessário que seja especificado um **motivo explicando o porquê da reabertura**;
- Os dados vêm preenchidos conforme **apontamento anterior**, mas podem ser alterados conforme motivo da reabertura.

Apontar reclamação

Filcgc Nr
75483040000211 166

Selecionar o tipo da RC segundo análise e se sua devolução foi aceita ou recusada!

Tipo
 Interna Representante Transportadora Cliente

RC Procede?
Procedencia
 Procede Não Procede

Gerou devolução?
Devolução
 Aceita Indeferida Não se aplica
NF Devolução NFs/IPI Frete

Motivo da reabertura:

- Os dados referentes a NF de devolução, podem ser apontados mesmo depois de a RC finalizada.
- Uma vez apontados, não se pode alterar a não ser que a RC seja **Reaberta**.

Apontar reclamação

Filcgc	Nr	
	166	
NF Devolução	NF s/IPI	Frete

✓ Apontar

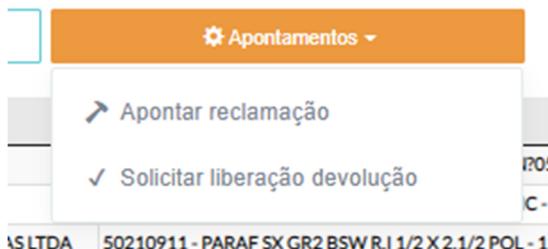
Fechar

VITÓRIA COMÉRCIO DE PARAF. E USINAGEM EIRELI 50010407 - PARAF FRANCES C/PO UNC 1/4 X 1.1/2 POL - 160,00 - 12,00

- Adicionada a coluna **Liberação** ;

		Nr	Sit. Geral	Reclamação	Procede	Devolução	Liberação	Cliente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	166	Reaberta	Interna	PROCEDE	Indeferida	Liberada	RENA METALURGICA LTDA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	165	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	INDUSTRIA MECANICA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	164	Apontada	Representante	PROCEDE	Aceita		G-FIXA DIST DE PARAF
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	163	Apontada	Cliente	NÃO PROCEDE	Indeferida		KAYRES IND.E COM.DE
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	162	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita		R. SIMIONI INDUSTRIA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	161	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	UB SERVIBRAS LTDA

- A coluna **Liberação** está disponível apenas no módulo de Vendas;
- Em casos, antes de se fazer o apontamento pelo setor de **Vendas**, seja necessário **solicitar à gerência**, uma posição sobre o que fazer com relação a **Devolução**;
- Para solicitar liberação/análise para a **gerência**, com relação a **Devolução**:
 - Selecione a **RC**;
 - Clicar no botão **Apontamentos**.
 - Selecionar a opção **Solicitar liberação devolução**;



- Após retorno (**Liberada**), o apontamento pode ser efetuado normalmente.

Vendas - Gerência

- Adicionada a coluna Liberação;

	Nr	Sit. Geral	Reclamação	Procede	Devolução	Liberação	Cliente
<input type="checkbox"/>	166	Reaberta	Interna	PROCEDE	Indeferida	Liberada	RENA METALURGICA LTDA
<input type="checkbox"/>	165	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	INDUSTRIA MECANICA
<input type="checkbox"/>	164	Apontada	Representante	PROCEDE	Aceita		G-FIXA DIST DE PARAFUSOS
<input type="checkbox"/>	163	Apontada	Cliente	NÃO PROCEDE	Indeferida		KAYRES IND.E COM.DE
<input type="checkbox"/>	162	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita		R. SIMIONI INDUSTRIA
<input checked="" type="checkbox"/>	161	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	UB SERVIBRAS LTDA

- A coluna **Liberação** está disponível apenas no módulo de Vendas;
- Em casos, antes de se fazer o apontamento pelo setor de **Vendas**, seja necessário **solicitar à gerência**, uma posição sobre o que fazer com relação a **Devolução**;
- Para apontar a solicitação de **Devolução**:
 - A coluna **Liberação** vai mostrar a situação **Aguardando** para as RCs aguardando análise da **Devolução**.
 - Clicar no botão azul na primeira coluna, conforme imagem abaixo:



- Ao clicar no botão azul, a tela de **Liberação** vai abrir e solicitar o apontamento do posicionamento com relação a **Devolução**:

Liberar e apontar devolução!

Filcgc 75483040000211	Nr 165
Devolução	
<input type="radio"/> Aceita <input type="radio"/> Indeferida <input type="radio"/> Não se aplica	
<input checked="" type="button"/> Liberar	
<input type="button"/> Fechar	

VITORIA COMERCIO DE PARAFUSOS E USINAGEM EIRELI 50010407 - PARAFUSO FRANCES C/POLUNC 1/4 X 1.1/2 POL- 160,00 - 12,00

- Clicar na opção desejada: **Aceita**, **Indeferida** (recusada) ou **Não se aplica** (situação na qual o **Cliente** apenas tem a intenção de **notificar**, mas **não tem a intenção de devolver**);
- Clicar no botão **Liberar**, o responsável de **Vendas** pela RC vai ser notificado da liberação. A coluna **Liberação** vai mostrar a situação como **Liberada**.

Qualidade/Expedição/Embalagem

- Adicionada a opção para **Retornar RC** para o setor de **Vendas** para:
 - Ex.: caso seja necessária a adição de mais informações;
 - Preenchimento errado;
 - Etc.
- Para Retornar RC para **Vendas**:
 - Selecione a **RC** que deseja retornar;
 - Clique no botão **Opções da reclamação**;
 - Selecione a opção **Retornar RC**.



- Uma janela solicitando o motivo do retorno vai abrir:

A screenshot of a modal dialog box titled "Retornar RC". It contains fields for "Filcgc" (75483040000211) and "Nr" (154). Below these is a text area labeled "Motivo do retorno:" which is currently empty. At the bottom left is a green button with a checkmark and the text "Retornar". At the bottom right is a red button with the text "Fechar".

- Especifique o motivo de estar retornando para **Vendas**, e clique no botão **Retornar**;
- A situação vai retornar de:
 - | | | | |
|---------|------------|------------|------------|
| Env.Emb | Em análise | Aguardando | Aguardando |
|---------|------------|------------|------------|
- Para:
 - | | | | |
|----------|------------|------------|------------|
| Liberado | Aguardando | Aguardando | Aguardando |
|----------|------------|------------|------------|
- E o setor de **Vendas** vai ser notificado do **Retorno da RC**.