



Manual  
de  
Atendimento  
Pós-vendas  
e  
Logística Reversa

## Atendimento Pós-vendas

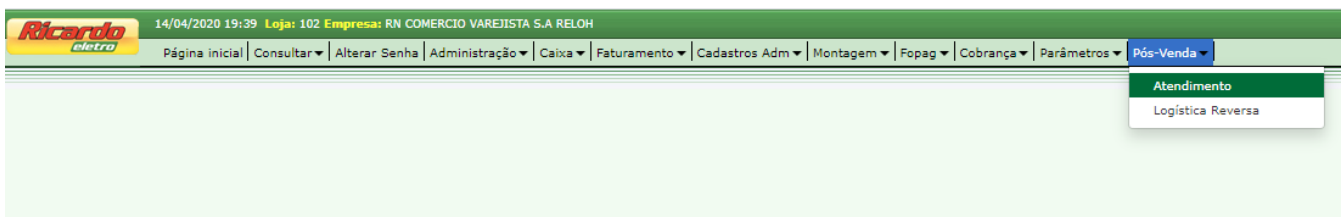
*Pré-condições:*

- Ter um pedido faturado.

### ***Passos para registro de um novo Atendimento Pós-vendas***

***Passo 1:*** Acessar o MV LOJAS;

***Passo 2:*** Acessar o menu Pós-vendas e clicar em “Atendimento”;



**OBS:** A tela de registro de atendimento de pós-venda será exibida.

#### Registro de atendimento pós-venda

Filtros para pesquisa de atendimentos:

☒ N° atendimento ☐ Pedido

Pesquisar

Limpar resultado

Novo Atendimento

Atendimento:

INFORME O NÚMERO DO ATENDIMENTO

***Passo 3:*** Clicar no botão “+ Novo Atendimento”;

#### Registro de atendimento pós-venda

Filtros para pesquisa de atendimentos:

☒ N° atendimento ☐ Pedido

Pesquisar

Limpar resultado

Novo Atendimento

Atendimento:

INFORME O NÚMERO DO ATENDIMENTO

**Passo 4:** Informar o número do pedido no campo “Pedido”, o número da loja correspondente ao mesmo no campo “Loja” e clicar no botão “Pesquisar”;

## Registro de atendimento pós-venda

\* Pedido:

Loja:

 Pesquisar

Retornar

**OBS:** Após a pesquisa serão exibidas as informações do cliente.

## Registro de atendimento pós-venda

Nº pedido: 5101688    Cliente: AMANDA CAMPOS TESTE    CPF: 63441741021    \* Telefone de contato:

Endereço:

RUA Intersindical, 222, FLAVIO DE OLIVEIRA (BARREIRO) - BELO HORIZONTE - MG -  
CEP - 30626540

Alterar

\* Tipo tratativa:

Produtos

+ Produtos do pedido

Código	Descrição	Cód. Produto	Descrição Atendimento	Remover
--------	-----------	--------------	-----------------------	---------

Serviços

+ Serviços do pedido

**Passo 5:** No campo “Telefone de contato”, informe o telefone fornecido pelo cliente;

## Registro de atendimento pós-venda

Nº pedido: 5101688    Cliente: AMANDA CAMPOS TESTE    CPF: 63441741021    \* Telefone de contato:

**OBS:** Se for necessário alguma alteração de endereço, a mesma poderá ser feita clicando no botão “Alterar”.

Endereço:

RUA Intersindical, 222, FLAVIO DE OLIVEIRA (BARREIRO) - BELO HORIZONTE - MG -  
CEP - 30626540

Alterar

**Passo 6:** No campo “Tipo de tratativa” escolher a tratativa referente ao atendimento;

\* Tipo tratativa:

ARREPENDIMENTO  
AVARIA  
CANCELAMENTO DE SEGUROS E SERVIÇOS  
DEFEITO  
ENTREGA DIVERGENTE  
ENTREGA NÃO REALIZADA  
ERRO DE VENDA  
FALTA DE PEÇAS  
MONTAGEM NÃO REALIZADA  
OUTROS - OUVIDORIA  
LOGISTICA REVERSA

**Passo 7:** Clicar no botão “+ Produtos do pedido”;

Produtos




+ Produtos do pedido

Código	Descrição	Cód. Produto	Descrição Atendimento	Remover
--------	-----------	--------------	-----------------------	---------


Serão exibidos os produtos do pedido, com o campo para a descrição do atendimento:

Produtos do pedido

Pedido: 5101688  
Loja: 102

	Item	Código	Descrição	Descrição do atendimento	Valor
	2	96844	FREEZER HZ CONSUL 305L CHA31C 127V		R\$ 1.939,00
	4	16266	PEN DRIVE MULTILASER 4GB		R\$ 9,90

**Passo 8:** Ao descrever as informações no campo, clicar no botão “Selecionar”;

	4	16266	PEN DRIVE MULTILASER 4GB
---	---	-------	--------------------------

✓ Selecionar

Voltar

OBS: Ao selecionar, as informações ficam salvas e serão exibidas na tela principal.

Produtos

+ Produtos do pedido

Código	Descrição	Cód. Produto	Descrição Atendimento	Remover
88269	SECADOR TAIFF SMART 110V	8924	teste	✕

**Passo 9:** Clicar no botão “+ Serviços do pedido”;

Serviços

+ Serviços do pedido

Código	Descrição	Cód. Produto	Descrição Atendimento	Remover
--------	-----------	--------------	-----------------------	---------

Serão exibidos os serviços do pedido com o campo para a descrição do atendimento:

Serviços do pedido

Pedido: 5101639 Loja: 102 Processo:

<input type="checkbox"/>	Item	Código	Descrição	Descrição do atendimento	Valor
<input type="checkbox"/>	1	305038	AGENDA FACIL		R\$ 9,90

**Passo 10:** Ao descrever as informações no campo, clicar no botão “Selecionar”;

☒ Selecionar

OBS: Ao selecionar as informações ficam salvas e exibidas na tela principal.

Serviços

+ Serviços do pedido

Código	Descrição	Cód. Produto	Descrição Atendimento	Remover
305038	AGENDA FACIL	305038	Teste	✕

**Passo 11:** Após a inclusão das informações do atendimento, clicar no botão “Confirmar”.



O atendimento ficará salvo e o número deste será exibido na tela principal:

#### Registro de atendimento pós-venda

Filtros para pesquisa de atendimentos:

☒ Nº atendimento ☐ Pedido

Atendimento:

INFORME O NÚMERO DO ATENDIMENTO

Pesquisar

Limpar resultado

Novo Atendimento

Atendimento	Loja	Pedido	Status	Solicitação	
2419	F0102 - ABILIO MACHADO - MG	5101639	AG. TRATATIVA	15/04/2020	

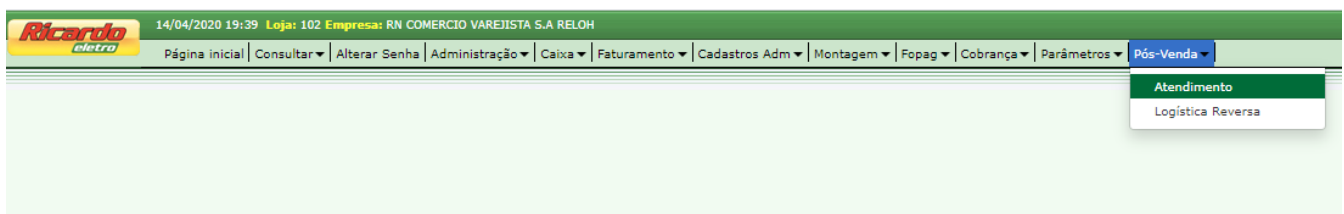
### **Passos para Pesquisar um atendimento**

**Pré-condições:**

- Ter um número de pedido ou número de atendimento.

**Passo 1:** Acessar o MV LOJAS;

**Passo 2:** Acessar o menu Pós-vendas e clicar em “Atendimento”;



**OBS:** A tela de registro de atendimento de pós-venda será exibida.

#### Registro de atendimento pós-venda

Filtros para pesquisa de atendimentos:

☒ Nº atendimento ☐ Pedido

Atendimento:

INFORME O NÚMERO DO ATENDIMENTO

Pesquisar

Limpar resultado

Novo Atendimento

**Passo 3:** Escolher o tipo de filtro para pesquisa clicando no campo “Nº de atendimento” ou “Pedido”;

## Registro de atendimento pós-venda

### Filtros para pesquisa de atendimentos:

☒ Nº atendimento ☐ Pedido

Ao selecionar o filtro, o campo correspondente será exibido para informar o número:

Filtros para pesquisa de atendimentos:


☒ Nº atendimento ☐ Pedido

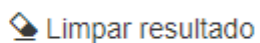
Atendimento:

INFORME O NÚMERO DO ATENDIMENTO

OBS: Se o filtro escolhido for “Pedido”, também será exibido o campo para informar o número da loja correspondente.


**Passo 4:** Clicar no botão “Pesquisar”;








As informações do atendimento serão exibidas e para acessá-lo basta clicar no ícone “Editar”:

Atendimento	Loja	Pedido	Status	Solicitação	
2408	F0102 - ABILIO MACHADO - MG	5101639	AG. TRATATIVA	13/04/2020	



OBS: Caso a informação para pesquisa esteja incorreta, uma mensagem será exibida na tela principal:

## Registro de atendimento pós-venda

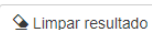
Filtros para pesquisa de atendimentos:

☒ Nº atendimento ☐ Pedido

Atendimento:

1231566







Não foram encontrados atendimentos com os filtros informados.

## **Passos para finalizar ou mudar o status de um atendimento**

### **Pré-condições:**

- Ter um número de pedido ou número de atendimento realizado.

**Passo 1:** Realizar os passos descritos no item “**Passos para Pesquisar um atendimento**”;

Ao clicar no ícone “Editar”, as informações do atendimento serão exibidas na tela:

#### Registro de atendimento pós-venda

Nº pedido: 5101639    Cliente: AMANDA CAMPOS TESTE    CPF: 63441741021    \* Telefone de contato: (31) 99349-3370

#### Endereço:

RUA Intersindical, 222, FLAVIO DE OLIVEIRA (BARREIRO) - BELO HORIZONTE - MG -  
CEP - 30626540

#### \* Tipo tratativa:

Defeito

#### Produtos

Código	Descrição	Cód. Produto	Descrição Atendimento	Remover
221317	CELULAR SAMSUNG WIN 2 G360 2CHIP CZ CL	221316	Teste amanda	

**Passo 2:** Clicar em “Adicionar Informação” para mudar o status ou finalizar o atendimento;

Adicionar Informação

Voltar

Será exibida a tela para adição de informação ou mudança de status:

A interface do sistema Ricardo apresenta uma barra superior com o nome da empresa e links de navegação. O formulário principal contém duas seções: 'Descreva o atendimento:' com um campo de texto grande, e 'Informe o novo status:' com uma lista suspensa. A lista de status está aberta, mostrando opções como 'AG. TRATATIVA' (destacada em azul), 'EM ANDAMENTO', 'NEGADO RECLAMAÇÃO NÃO PROCEDENTE', 'APROVADO LIBERADO TROCA', 'APROVADO LIBERADO DEV.', 'FINALIZADO S/TROCA OU DEV.', 'APROVADO PARCIALMENTE' e 'AG. ENVIO PARA O DAT'.



**Passo 3:** Clicar no botão “Salvar”;

Descreva o atendimento:

salvar

Informe o novo status:

O histórico e o status do atendimento serão atualizados:

Histórico Atendimento

Status Atendimento	Descrição	Usuário	Inclusão
FINALIZADO S/TROCA OU DEV.	teste	ADM MVLOJAS	15/04/2020
AG. TRATATIVA	ABERTURA DO ATENDIMENTO.	ADM MVLOJAS	13/04/2020

## Logística Reversa

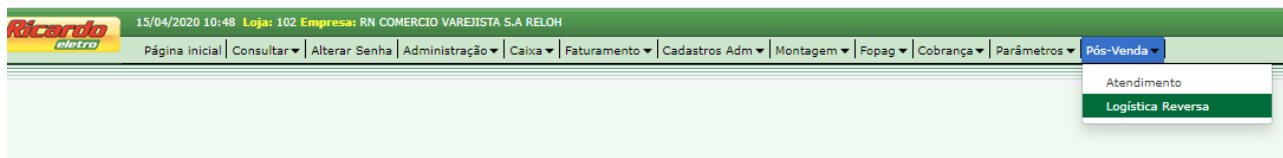
### Pré-condições:

- Ter um pedido faturado
- Ter um pedido que não tenha atendimento em aberto

### Passos para registro de um novo Atendimento de Logística Reversa

**Passo 1:** Acessar o MV LOJAS;

**Passo 2:** Acessar o menu Pós-vendas e clicar em “Logística Reversa”;



**OBS:** A tela de registro de atendimento de Logística Reversa será exibida.

### Registro de Atendimento de Logística Reversa

Filtros para pesquisa de atendimentos:

☒ Nº atendimento ☐ Pedido

**Passo 3:** Clicar no botão “+ Novo Atendimento”;

### Registro de Atendimento de Logística Reversa

Filtros para pesquisa de atendimentos:

☒ Nº atendimento ☐ Pedido

**Passo 4:** Informar o número do pedido no campo “Pedido”, o número da loja correspondente ao mesmo no campo “Loja” e clicar no botão “Pesquisar”;


## Registro de Atendimento de Logística Reversa

\* **Pedido:**

Nº PEDIDO

**Loja:**

INFORME A LOJA

 Pesquisar

Retornar

**OBS:** Após a pesquisa serão exibidas as informações do cliente.

### Registro de Atendimento para Logística Reversa

<b>Nº pedido:</b>	<b>Cliente</b>	<b>CPF</b>	<b>* Telefone de contato:</b>
5101688	AMANDA CAMPOS TESTE	63441741021	<input type="text"/>
<b>Endereço:</b> RUA Intersindical, 222, FLAVIO DE OLIVEIRA (BARREIRO) - BELO HORIZONTE - MG - CEP - 30626540			<input type="button" value="Alterar"/>

**Passo 5:** No campo “Telefone de contato”, informe o telefone fornecido pelo cliente;

### Registro de Atendimento para Logística Reversa

<b>Nº pedido:</b>	<b>Cliente</b>	<b>CPF</b>	<b>* Telefone de contato:</b>
5101688	AMANDA CAMPOS TESTE	63441741021	<input type="text"/>
<b>Endereço:</b> RUA Intersindical, 222, FLAVIO DE OLIVEIRA (BARREIRO) - BELO HORIZONTE - MG - CEP - 30626540			<input type="button" value="Alterar"/>

**OBS:** Se for necessário alguma alteração de endereço, a mesma poderá ser feita clicando no botão “Alterar”.

**Endereço:**

RUA Intersindical, 222, FLAVIO DE OLIVEIRA (BARREIRO) - BELO HORIZONTE - MG -  
CEP - 30626540

**Passo 6:** Clicar no botão “+ Produtos do pedido”;

Produtos								+ Produtos do pedido
Código	Descrição	Cód. Produto	Descrição Atendimento	Motivo	Categoria	Situação	Arv. de Descisão	Remover

Serão exibidos os produtos do pedido com as informações do atendimento, situação e árvore de decisão:

Produtos do pedido

Pedido: 5101688 Loja: 102

<input type="checkbox"/>	Item	Código	Descrição	Descrição do atendimento	Valor	Motivo	Categoria	Situação	Arv. de descisão
<input type="checkbox"/>	1	13796	PURIFICADOR AGUA LATINA PURITRONIC BIV	teste arrependimento	R\$ 209,00			Fora da Política	
<input type="checkbox"/>	4	16266	PEN DRIVE MULTILASER 4GB		R\$ 9,90			Fora da Política	
<input type="checkbox"/>	2	96844	FREEZER HZ CONSUL 305L CHA31C 127V	teste	R\$ 1.939,00			Fora da Política	
<input type="checkbox"/>	3	16141	MONITOR SAMSUNG 15.6 B1630N LCD	teste	R\$ 19,90			Fora da Política	

**Passo 7:** Clicar no ícone “Abrir árvore de decisão”;

Item	Valor	Motivo	Categoria	Situação	Arv. de descisão
	R\$ 209,00			Fora da Política	
	R\$ 9,90			Fora da Política	
	R\$ 1.939,00			Fora da Política	
	R\$ 19,90			Fora da Política	

Abrir a Árvore de Decisão

Os campos da árvore de decisão serão exibidos:

Fora da Política

\* Categoria:

\* Motivo:

\* Descrição:

teste arrependimento

Pergunta

Resposta

Status

\* Orientação:

\* Observação do Fabricante:

**Passo 8:** Preencher a árvore de decisão;

Ao escolher a categoria e o motivo referente ao atendimento de Logística Reversa, serão exibidos campos na tela referente a escolha com perguntas, orientações e observações do fabricante:

\* Categoria:

CLIENTE - TROCA COM RECOLHIMENTO

\* Motivo:

DEFEITO FUNCIONAL

\* Descrição:

Pergunta	Resposta	Status
Valide e digitalize a OS da assistência técnica confirmando o defeito informado pelo cliente	<div>Escolher arquivo</div> Nenhum arquivo selecionado	✗
Digitalize o Cupom fiscal da compra	<div>Escolher arquivo</div> Nenhum arquivo selecionado	✗

\* Orientação:

1 - Informe ao cliente que ele deve ter em mãos o laudo da assistência técnica  
2 - Informe ao cliente que ele deve ter em mãos o Cupom Fiscal ou a Nota Fiscal da sua compra.

\* Observação do Fabricante:

1 - TODO ELETRO PESADO TEM UM TEMPO DE 3 DIAS PARA ANALISE DA TROCA

**OBS:** O campo “Descrição” é obrigatório no preenchimento da árvore de decisão.

**Passo 9:** Após preencher as informações, clicar no botão “Salvar”;



**OBS:** Caso a árvore ainda esteja fora da política, será exibida uma mensagem para confirmação do usuário.

Não seguro

 10.26.0.143:8080/mv-admin/logisticareversa/#/produtosdopedidoatendimento

SQHoras Squadra -...

Outlook Web App

Portal de Ve...

10.26.0.143:8080 diz

A árvore de decisões do produto ainda está FORA DA POLÍTICA.  
Prosseguir com o fechamento da janela?

OK

Cancelar

\* Categoria:

CLIENTE - TROCA COM RECOLHIMENTO

\* Descrição:

este 15/04

Pergunta	Resposta	Status
Valide e digitalize a OS da assistência técnica confirmando o defeito informado pelo cliente	<div>ETIQUETAATENDIMENTOPRODUTO51867 (1).PDF</div> <div></div>	✓
Digitalize o Cupom fiscal da compra	<div>Escolher arquivo</div> Nenhum arquivo selecionado	✗

\* Orientação:

1 - Informe ao cliente que ele deve ter em mãos o Cupom Fiscal ou a Nota Fiscal da sua compra.

\* Observação do Fabricante:

1 - TODO ELETRO PESADO TEM UM TEMPO DE 3 DIAS PARA ANALISE DA TROCA

Salvar

Cancelar

**Passo 10:** Escolher o/os produtos que a árvore de decisão foi preenchida e clicar em “Selecionar”;

<input type="checkbox"/>	Item	Código	Descrição	Descrição do atendimento	Valor	Motivo	Categoria	Situação	Arv. de decisão
<input checked="" type="checkbox"/>	1	13796	PURIFICADOR AGUA LATINA PURITRONIC BIV	teste 15/04	R\$ 209,00	defeito funcional	CLIENTE - Troca com recolhimento	Fora da Política	
<input type="checkbox"/>	4	16266	PEN DRIVE MULTILASER 4GB		R\$ 9,90			Fora da Política	
<input type="checkbox"/>	2	96844	FREEZER HZ CONSUL 305L CHA31C 127V	teste	R\$ 1.939,00			Fora da Política	
<input type="checkbox"/>	3	16141	MONITOR SAMSUNG 15.6 B1630N LCD	teste	R\$ 19,90			Fora da Política	

As informações serão exibidas na tela principal:

Registro de Atendimento para Logística Reversa

Nº pedido: **Cliente** 5101688 AMANDA CAMPOS TESTE      CPF 63441741021      \* Telefone de contato:

Endereço: RUA Intersindical, 222, FLAVIO DE OLIVEIRA (BARREIRO) - BELO HORIZONTE - MG - CEP - 30626540     

Produtos

Código	Descrição	Cód. Produto	Descrição Atendimento	Motivo	Categoria	Situação	Arv. de Descisão	Remover
42729	PURIFICADOR AGUA LATINA PURITRONIC BIV	13796	teste 15/04	defeito funcional	CLIENTE - Troca com recolhimento	Fora da Política		<input type="button" value="X"/>

**Passo 11:** Após finalizar a inclusão das informações do atendimento, clicar no botão “Confirmar”.

O atendimento ficará salvo e o número deste será exibido na tela principal:

Registro de Atendimento de Logística Reversa

Filtros para pesquisa de atendimentos:

☒ Nº atendimento    ☐ Pedido

Atendimento:

Atendimento	Loja	Pedido	Status	Solicitação	
2420	F0102 - ABILIO MACHADO - MGCG	5101688	EM ANDAMENTO	15/04/2020	

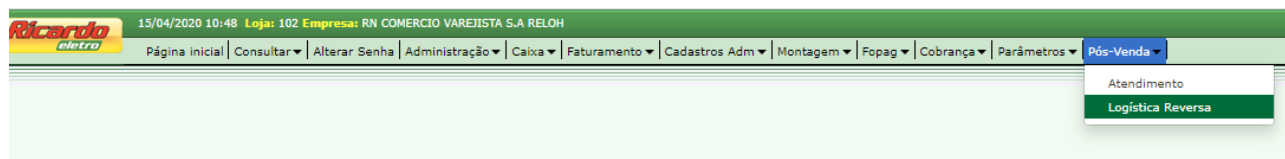
## **Passos para Pesquisar um atendimento de Logística Reversa**

### ***Pré-condições:***

- Ter um número de pedido ou número de atendimento de Logística Reversa.

**Passo 1:** Acessar o MV LOJAS;

**Passo 2:** Acessar o menu Pós-vendas e clicar em “Logística Reversa”;



**OBS:** A tela de registro de atendimento de Logística Reversa será exibida.

### Registro de Atendimento de Logística Reversa

#### Filtros para pesquisa de atendimentos:

☒ N° atendimento ☐ Pedido

Pesquisar

Limpar resultado

Novo Atendimento

#### Atendimento:

INFORME O NÚMERO DO ATENDIMENTO

**Passo 3:** Escolher o tipo de filtro para pesquisa clicando no campo “N° de atendimento” ou “Pedido”;

## Registro de Atendimento de Logística Reversa

#### Filtros para pesquisa de atendimentos:

☒ N° atendimento ☐ Pedido

Ao selecionar o filtro, o campo correspondente será exibido para informar o número:

#### Filtros para pesquisa de atendimentos:


☒ N° atendimento ☐ Pedido


#### Atendimento:


INFORME O NÚMERO DO ATENDIMENTO

**OBS:** Se o filtro escolhido for “Pedido”, também será exibido o campo para informar o número da loja correspondente.

**Passo 4:** Clicar no botão “Pesquisar”;

 Pesquisar

 Limpar resultado

 Novo Atendimento

As informações do atendimento serão exibidas e para acessá-lo basta clicar no ícone “Editar”:

Atendimento	Loja	Pedido	Status	Solicitação	
2408	F0102 - ABILIO MACHADO - MGGG	5101639	AG.TRATATIVA	13/04/2020	

Editar

OBS: Caso a informação para pesquisa esteja incorreta, uma mensagem será exibida na tela principal:


## Registro de Atendimento de Logística Reversa


Filtros para pesquisa de atendimentos:


☒ Nº atendimento ☐ Pedido

Atendimento:

24569

 Pesquisar

 Limpar resultado

 Novo Atendimento

Não foram encontrados atendimentos com os filtros informados.