

## Objetivo

Esse documento tem o objetivo de nortear o encantador quando esse receber um caso que precise ser escalado para o time de tecnologia.

## Validações gerais

Ao receber um caso de bug ou má funcionalidade do aplicativo ou portal é necessário fazer alguns questionamentos ao seller.

1. O problema é só no aplicativo ou no portal também?
2. Qual mensagem de erro está retornando?
3. Em que tela o erro aparece?
4. O app está atualizado?
5. Qual caminho ele está fazendo até o erro acontecer? Se possível, realizar um passo a passo com captura de tela (ou vídeo).
6. Tem print/vídeo do erro?
7. Qual o sistema operacional do celular? Qual o modelo?

## Casos específicos

Para alguns casos que aparecem com frequência, além das perguntas anteriores devemos fazer outras, específicas para o tipo de problema.

- **Problemas com o login**

1. Com qual e-mail ele está tentando acessar?
2. Os dados do e-mail estão inseridos corretamente?
3. Já tentou resetar a senha?
4. Verificou se o email de reset de senha chegou no SPAM?

- **Notificação de venda**

1. Verificar se as permissões de notificações do celular estão ativas.
2. Pedir um print da tela de notificação no app ou portal.

Assim conseguimos verificar se ele realmente não recebeu a notificação ou só não viu o push.

- **Problema ao adicionar produto**

1. Foi por cadastro manual ou não?
2. Qual o EAN do produto?
3. A pesquisa foi por scanner ou digitando?
4. Todos os campos foram preenchidos? Marca, estoque, preço, cubagem
5. Ele realizou alguma edição no título ou na descrição do produto?
6. Relatar em qual momento especificamente o problema ocorreu, em qual ação.  
Ex.: Se foi ao clicar no botão "Salvar", ao preencher um campo, etc.

- **Loja ativa**

1. Os canais estão ativos na aba Loja de aplicativos no app ou portal web?
2. Desde quando essas lojas foram ativadas?

- **Produto não publicado**

1. Qual o status de publicação do produto aparece no app?
2. O produto está habilitado nos canais ativos?

Obs: é sempre bom lembrar que o status de publicação mostra se a Nodis integrou o produto com os marketplaces, mas não mostra se de fato o produto foi publicado na vitrine do canal.

- **Erro na geração de relatórios de repasse**

1. Qual a data que você está solicitando?
2. De qual marketplace?

Se for de uma data futura o relatório será gerado mas a planilha vira vazia.

Caso não tenha tido repasse na data selecionada irá aparecer somente a informação de "*NaN de undefined - NaN de undefined*" na coluna do período e não irá gerar a planilha.

- **Emissão de etiqueta**

1. Verificar se o cliente colocou o valor de frete, juros e descontos na nf-e. Caso contrário a etiqueta pode não ser gerada.
2. Qual o número do pedido?
3. Qual o marketplace?
4. Acontece com apenas um pedido?

- **Status do pedido desatualizado**

1. Confirmar com o status no site dos correios.
2. Qual o número do pedido?
3. Quando ele foi enviado? Caso o pedido tenha sido despachado no mesmo dia, pedir para ele aguardar 24 horas.

- **Erros na edição do produto (preço, estoque, cubagem, etc)**

1. Por onde está sendo feita a edição (hiper ou nodis)?
2. Quais as preferências de integração foram selecionadas para precificar e disponibilizar estoque?

**Como você gostaria de precificar seus produtos na Nodis?**

- ☐ Quero usar o mesmo preço da loja física para os canais online
- ☐ Quero aplicar uma margem (%) aos preços da loja física para vender com preço diferenciado nos canais online
- ☐ Quero fazer a precificação para os canais online manualmente na Nodis

**Como você gostaria de disponibilizar seu estoque físico nos canais online pela Nodis?**

- ☐ Quero colocar todo meu estoque da loja física para vender nos canais online
- ☐ Quero usar apenas uma parte do meu estoque físico para vender nos canais online
- ☐ Quero atualizar o saldo manualmente na Nodis

3. Está usando preço por canal?
4. As medidas preenchidas estão dentro das limitações dos Correios?
5. O cliente está tentando zerar o estoque com um produto em reserva?