

OMNI -INFORMATIVO

JUNHO/2021

marisa

OMNI - CLIQUE RETIRE

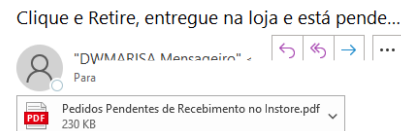
Recebimento de pedidos:

A entrada deve ser realizada imediatamente após entrega da transportadora. A loja deve realizar a entrada sistêmica de todos os pedidos e ter atenção aos volumes quebrados (pedidos com 1 volume ou mais).



Faça essa gestão e garanta esse processo na loja, assim não impactamos o prazo da nossa cliente.

Diariamente é enviado e-mail com as pendências de recebimento.



Retirada de pedidos:

A retirada sempre deve ser realizada pelo PDV, só pelo PDV é contabilizada a recompra.

Utilize o PDV para consultar o pedido da cliente, pois o nome do documento pode não ser o mesmo cadastrado no site (etiqueta).



Caso identifique algum erro no PDV, não deixe de entregar o pedido para cliente. Mas, faça o procedimento de retirada pelo Instore e a cliente deve assinar a declaração. Esse processo só pode ser realizado em caso de dificuldades para realizar a entrega no PDV.

ATENÇÃO Problema para receber o pedido no Instore ou fazer a retirada no PDV, abra um chamado relatando o ocorrido.

Recompra Omni:

Aproveite o momento da retirada para alavancar suas vendas. Importante, a contabilização agora é por CPF.



Cama, Mesa e Banho (Troca):

A troca dessa categoria na loja física deve seguir o mesmo processo da troca dos itens das demais categorias.

- 1 – Itens com defeito: siga o mesmo processo que é feito com as demais categorias;
- 2 – Itens aptos para venda: faça o processo de transferência para o CD Navegantes.



Prazo de retirada:

A cliente tem o prazo de 90 dias (durante a pandemia) para retirar o pedido na loja, por isso é importante manter os pedidos guardados e organizados até a cliente ir na loja retirar.



NPS:

O atendimento da cliente deve ser feito pelo PDV dedicado ao Clique Retire. Ela não deve ficar na fila de caixa. Fique atento ao tempo de espera no atendimento, a insatisfação da cliente afeta diretamente nosso NPS.



OMNI - CLIQUE RETIRE

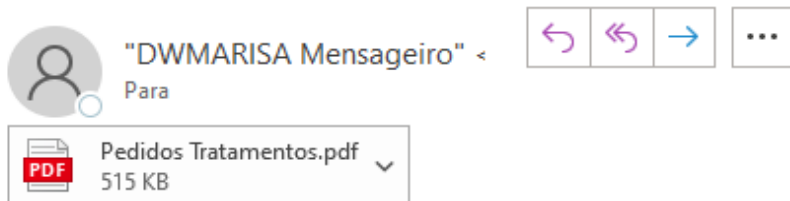
Pedido não retirada (Tratamento):

Importante fazer a gestão e tratativa dos pedidos que não são retirados pela cliente. Só após a baixa dos pedidos no Instore, a cliente será atendida com VT.

Diariamente as lojas recebem e-mail com as pendências desses pedidos. Não deixe de atender as nossas clientes, a não tratativa gera reclamações no SAC e redes sociais.



Pedidos Tratamentos



Pedidos Tratamento: são pedidos que a cliente não retirou e/ou foi devolvido pela transportadora, sendo assim a loja precisa realizar o processo no InStore.



Dúvidas ou erro, abra um chamado no Service Now para notificar a situação, informando os pedidos, e acompanhar o status com as orientações e ajustes.

Dúvidas, problemas sistema ou falhas no processo:

Abra um chamado no Service Now para atendimento.

Workplace > Biblioteca de Conhecimento > Recursos > Abertura de Chamados – Service Now.

Arquivos Workplace:

Manuais estão disponíveis no Workplace em Biblioteca de Conhecimento > Recursos > Arquivos das áreas administrativas > DDV



Sugestões ou atualizações envie e-mail pra DDV ddv@marisa.com.br

OMNI - SHIP FROM STORE

Capacidade loja (trava de pedidos):

Soma os pedidos nos status:
Pendente, Separação, Faturamento e Preparar para entrega.
Loja voltará a vender (receber novos pedidos) depois
que enviar 60% dos pedidos. Tudo de forma automática.



E se cair mais pedidos que o meu limite. O que fazer?

Não é um erro. Isso acontece porque a cliente comprou antes da sua loja
ter sido desligada e o pedido estava em análise de crédito ou aguardando
pagamento (boleto), por isso a diferença.

Pedidos Negados:

Veja como funciona:

- * Ao atingir % definido de pedidos negados na semana anterior, será desligada do site. Isso acontece sempre às terças-feiras;
- * Quando desligada, a loja realiza um **Plano de Ação** junto com seu regional. Sempre às terças-feiras e quartas-feiras;
- * Loja/regional envia o **Plano de Ação** para DDV;
- * Após a conclusão do **Plano de Ação**, a DDV irá informar que a loja poderá ser ligada no site.



Esse processo é semanal.

Lojas que não atingirem o % continuam ativas e vendendo normalmente.

Data expira (prazo manuseio):

É o prazo máximo que o pedido deve ser coletado
em loja, ou seja, ter passado por todos os processos
e estar pronto para a transportadora coletar.

☐ EXPIRA EM
☐ 05/05/21 01:00

Faturamento:

Após a conferência das peças o pedido deve ser faturado, e só
após a liberação da NF e GNRE (quando houver) o pedido pode
seguir para despacho. Caso demore mais que o prazo médio
para liberação, que é de 2hs ou apresente erro de faturamento,
abra um chamado no Service Now informando o número do
pedido para tratativa.



Transportadora:

Atenção:

Todo o processo de conferência, assinatura e retirada dos pedidos
deve ser realizado pela loja junto ao transportador.
É muito importante conferir se os pedidos que estão
sendo coletados são da transportadora correta.



Em caso de problemas com a coleta, acionar o time de transportes:

Workchat – Ligia Camargo / Victor Santos

E-mail – virtual.transportes@marisa.com.br

OMNI - SHIP FROM STORE

Falha na entrega (tratamento):

Importante fazer a gestão e tratativa dos pedidos que são devolvidos a loja por Falha na Entrega. Só após a baixa dos pedidos no Instore, a cliente será atendida com VT



Diariamente as lojas recebem e-mail com as pendências desses pedidos. Não deixe de atender as nossas clientes, a não tratativa gera reclamações no SAC.

Pedido no sistema e não chegou na loja?
E se chegar na loja e não estiver no sistema?

Abra um chamado no Service Now para notificar a situação, informando os pedidos, e acompanhe o status com as orientações e ajustes.

Insumos:

Enviado uma vez por mês. Faça a gestão dos insumos. Se identificar necessidade de suspensão temporária por acúmulo ou término de algum item irá acabar, impactando a operação. Envie e-mail para DDV sinalizando.



Pedidos Tratamentos



Pedidos Tratamento: são pedidos que a cliente não retirou e/ou foi devolvido pela transportadora, sendo assim a loja precisa realizar o processo no InStore.

NPS:

A qualidade na execução de todas as etapas do processo é fundamental para garantirmos a satisfação da nossa cliente, por isso faça gestão e garanta a entrega no prazo com qualidade.



Manuseio:

- * Fique atento a retirada de alarmes e preço das etiquetas;
- * Confira modelo, cor e tamanho. Atenção aos brindes;
- * Garanta que está enviando todos os itens do pedido, de acordo com a compra realizada.

Prazo:

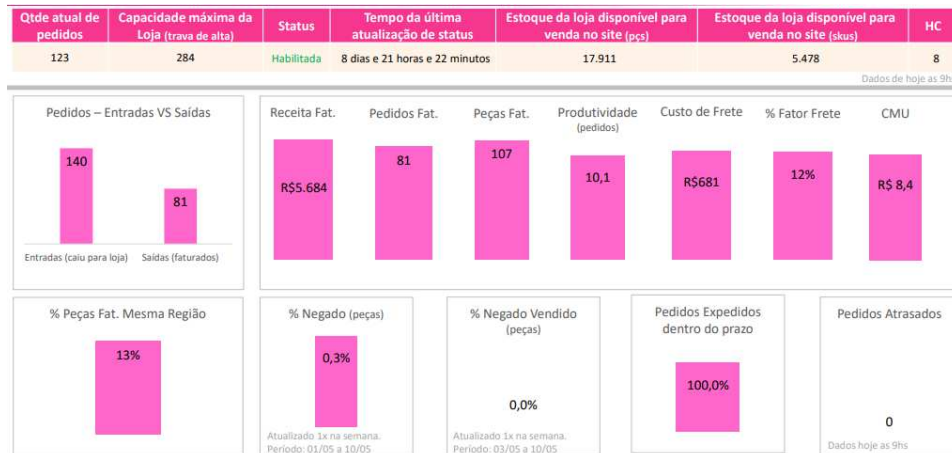
- * Fique atento ao prazo de manuseio dos pedidos;
- * Emita a lista de romaneio para garantir a coleta;
- * Anexe a lista imediatamente após a coleta para finalizar o processo e não impactar o fluxo de entrega da transportadora.

Atrasos ou envio de pedidos com peças faltantes ou diferentes afeta negativamente o nosso NPS.

OMNI – SHIP FROM STORE

INDICADORES

Book Ship From (e-mail diário) - é possível acompanhar produtividade do dia anterior, os atrasos e % de negados.



Pedidos Atrasados (e-mail diário) - é possível acompanhar quantidade de pedidos em atraso.

marisa		Pedidos Atrasados										13/05/2021
Loja	Total Atrasado	1 Dia	2 Dias	3 Dias	4 Dias	5 Dias	>= 6 Dias	Total S&R Proprio Estoque				
Total	91	83	34	3	1	0	0	31				
830 - Dark Store Itaquá	25	8	15	1	1	0	0	0				
546 - São Bernardo SP	20	0	18	2	0	0	0	3				
536 - BH Centro MG	18	18	0	0	0	0	0	2				
521 - Andradás RS	11	11	0	0	0	0	0	0				
662 - Lapa SP	5	5	0	0	0	0	0	5				
882 - Belo Horizonte MG	5	5	0	0	0	0	0	0				
510 - Sh Arcanduba SP	2	2	0	0	0	0	0	1				
596 - Meier RJ	2	2	0	0	0	0	0	0				
176 - Sh Guarulhos SP	1	1	0	0	0	0	0	0				
515 - Santo Amaro SP	1	1	0	0	0	0	0	10				
518 - Diadema SP	1	0	1	0	0	0	0	1				

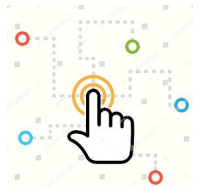
Dúvidas, problemas sistema ou falhas no processo:

Abra um chamado no Service Now para atendimento.

Workplace > Biblioteca de Conhecimento > Recursos > Abertura de Chamados – Service Now.

Arquivos Workplace:

Manuais estão disponíveis no Workplace em Biblioteca de Conhecimento > Recursos > Arquivos das áreas administrativas > DDV



Documentos > DDV (Operações) > Omnichannel

Nome	Modificado
Omnichannel - Clique e Retire	21 de julho de 2020
Omnichannel - Drive Thru	5 de agosto de 2020
Omnichannel - Ship	21 de julho de 2020

Sugestões ou atualizações envie e-mail pra DDV ddv@marisa.com.br

OBRIGADA

marisa