

Resolvendo Dúvidas e Tratando Mensagens

Duração aproximada: 5 minutos

Veja como obter o máximo do Portal da Drogaria resolvendo suas próprias dúvidas de forma ágil



LEMBRETE!

Antes de iniciar este estudo, consulte o material recomendado:

Recomendamos a leitura prévia de:

- **Conhecendo o Portal da Drogaria**
- **Conhecendo o Apoio ao Negócio**

Este material faz parte do “**Estudo Modular Assistido**” destinado exclusivamente à capacitação dos usuários do **Portal da Drogaria**. Conheça os outros módulos no menu de apoio **Ajuda**.

O Portal da Drogaria foi criado para evitar o surgimento de dúvidas durante sua utilização.

Para isto, ele oferece:

- 1 – Facilidade de navegação
- 2 – Textos explicativos nas telas
- 3 – Respostas às perguntas mais frequentes
- 4 – Auto Treinamentos pelo Estudo Modular Assistido
- 5 – Alertas e mensagens de erro explicativas
- 6 – Botão **Dúvidas**, para esclarecimentos
- 7 – Envio de dúvidas para Suporte



Vamos iniciar pelo **Auto Treinamento!**
Apesar da facilidade de entendimento das telas, recomendamos que sua equipe faça todos os treinamentos oferecidos, eles são rápidos e contêm uma série de conceitos que vão facilitar muito o entendimento e evitar dúvidas e problemas, principalmente no que se refere à reposição de seus estoques.



Agora vamos para o dia a dia!
Como sabemos, o treinamento é bom, mas as pessoas acabam esquecendo dos detalhes.

Para ajudar nestas situações temos:

- 1 – Textos nas telas sobre os campos e funções
- 2 – Mensagens de erro explicativas nas consultas que não serão atendidas e entrada de dados inválidos

Recomende ao seu pessoal que sempre leia atentamente cada frase ou mensagem.



Avisos

(Avisos em vermelho requerem sua ação imediata.)

16/01/2012 [Há 3 transação\(ões\) pendente\(s\). Clique aqui para resolver!](#)

14/01/2012 [Você tem 1 dúvida\(s\) encaminhada\(s\). Clique aqui para saber o andamento.](#)

10/01/2012 [Existe uma mensagem importante para você. Clique aqui para visualizá-la.](#)

10/01/2012 [Clique aqui e veja as mensagens dos últimos 30 dias.](#)

Formação de pedidos

Administradora	Período	Pedidos	Unidades	Tipo	Status	Ação
MODELO-SV	16/12 01:30 a 16/12 01:30	1	1	OTC	A aceitar	<input type="button" value="Aceitar pedido"/>

No quadro de **Avisos** em **Apoio ao Negócio** temos um exemplo de texto explicativo na tela. Ele informa exatamente o que você deve fazer.

Avisos

(Avisos em vermelho requerem sua ação imediata.)

18/01/2012 [Há 3 transação\(ões\) pendente\(s\). Clique aqui para resolver!](#)

16/01/2012 [Você tem 1 dúvida\(s\) encaminhada\(s\). Clique aqui para saber o andamento.](#)

12/01/2012 [Existe uma mensagem importante para você. Clique aqui para visualizá-la.](#)

12/01/2012 [Clique aqui e veja as mensagens dos últimos 30 dias.](#)

**MENSAGEM DE ERRO
EXPLICATIVA**


Pesquisar / Cancelar Transações

Administradora*

MODELO-RB

Número da Transação (NSU)*

0029

 **Buscar**

Neste outro exemplo, foi pesquisada uma transação que foi realizada há 75 dias, mesmo sabendo que o prazo máximo para consulta é de 60 dias.

Início

Vendas e Reposições

Avisos

(Avisos em vermel

18/01/2012 Há 3 tran

16/01/2012 [Você tem 1 dúvida\(s\) encaminhada\(s\). Clique aqui para saber o andamento.](#)

12/01/2012 [Existe uma mensagem importante para você. Clique aqui para visualizá-la.](#)

12/01/2012 [Clique aqui e veja as mensagens dos últimos 30 dias.](#)

Pesquisar / Cancelar Transações


Administradora*

MODELO-RB



Número da Transação (NSU)*

0029

 **Buscar**

Transação não localizada

Verifique se informou corretamente o número e a administradora, ou se a transação foi realizada há mais de 60 dias.

Código da mensagem: 204002 Código de erro: B115

**MENSAGEM DE ERRO
EXPLICATIVA**

Note que o Portal apresenta mensagem informando que a pesquisa não é permitida. Além disto informa a causa do erro, eliminando qualquer dúvida.

Vamos agora para as situações especiais nas quais são oferecidos os botões de **Dúvidas**. Como veremos nos próximos slides, eles são exibidos geralmente em consultas que envolvem múltiplas linhas de informação.

As dúvidas mais complexas permitem o **envio de mensagens ao suporte**, servindo para os casos extremos em que a solução não foi encontrada nas alternativas anteriores.




Produtos do Pedido

Administradora: MODELO-RP

Data: 06/01/2012

Qtd.: 6 |

DÚVIDAS DIRETAS

	Produto	Qtd. Pedida	Qtd. Faturada	Desc. (%)	Ação
	SEVEN TAN 2.5 ml 1 frasco	2	0	40,00	 Histórico  Dúvidas
	SEVENCOL 20mg x 30 Cprs	2	2	40,00	 Histórico  Dúvidas
	SEVENCOL 40mg x 30 Cprs	2	2	40,00	 Histórico  Dúvidas

[voltar para tela anterior](#)

Neste exemplo, você conta com o botão **Dúvidas** como apoio em cada uma das linhas. Se não entender os dados apresentados de alguma linha basta pressionar o botão.

Início

Vendas e Reposições

Produtos d

+	Produto					
+	SEVEN TAN 2...				Histórico	Dúvidas
+	SEVENCOL 20mg x 30 Cprs	2	2	40,00	Histórico	Dúvidas
+	SEVENCOL 40mg x 30 Cprs	2	2	40,00	Histórico	Dúvidas

[voltar para tela anterior](#)

Esclareça sua dúvida

Assunto : Produtos do pedido

Selecione o tipo de Dúvida

- 01-Como visualizo quem atendeu ou vai atender o pedido / produto?
- 02-Como visualizo o status de atendimento do pedido?
- 03- Onde será entregue o pedido?
- 04- Quero alterar o local de entrega do pedido
- 05- O que é contabilizado para formação do pedido?
- 06- Como é calculado o desconto?
- 07- As informações da nota fiscal estão divergentes
- 08- Como faço para devolver o produto / pedido?
- 09- Demora na reposição do produto
- 10- Não entendi um campo (ou informação) da tela

DÚVIDAS DIRETAS

Em seguida, o Portal fornece uma lista com todas as possíveis dúvidas sobre o tema. Clique sobre a dúvida que mais se aproxima da sua situação.

Produtos do Pe

+ Produto
+ SEVEN TAN 2.5 ml 1 frasc
+ SEVENCOL 20mg x 30 Cpr
+ SEVENCOL 40mg x 30 Cpr

[voltar para tela anterior](#)

Esclareça sua dúvida

AN90

Assunto: Produtos do pedido

Selecione o tipo de Dúvida

05-O que é contabilizado para formação do pedido?

REPOSIÇÃO PELO PROGRAMA:

Compreende as **transações confirmadas** no período de referência do pedido. As divergências mais comuns com o controle de transações da loja são:

- diferença de horário considerado para fechamento do dia, principalmente em **lojas que operam 24hs**. O fechamento diário ocorre geralmente à 01:00h da manhã na Central de Processamento .
- diferença de **fuso horário**
- transações **pendentes**, confirmadas dias após a sua realização
- cancelamento de transações realizadas em dias anteriores, e compensadas no pedido atual

PEDIDO DE ABASTECIMENTO:

A quantidade é a solicitada pelo Promotor ou pelo Comprador da sua empresa, e o desconto é o concedido pelo Programa no momento da formação do pedido.

DÚVIDAS DIRETAS

Receberá um texto completo da dúvida com conceitos sobre a situação assinalada.

Produtos do Pedido

+	Produto
+	SEVEN TAN 2.5 ml 1 frasco
+	SEVENCOL 20mg x 30 Cpr
+	SEVENCOL 40mg x 30 Cpr

[voltar para tela anterior](#)

AN90

Esclareça sua dúvida

Assunto : Produtos do pedido
Selecione o tipo de Dúvida

04-Quero alterar o local de entrega do pedido

Encaminhe na mensagem abaixo a sua necessidade, informando o CNPJ do(s) local(is) de entrega da sua rede.

Fale com nosso suporte

Nome de contato para retorno

Email

Telefone

No formato 1155551234

Mensagem

Encaminhar ou [voltar para tela anterior](#)

DÚVIDAS PARA O SUPORTE

Ou receberá o texto informativo completo e com a possibilidade de envio de mensagem ao suporte. Basta preencher os campos corretamente para receber a resposta desejada. Caso necessite de mais informações, o Suporte enviará um e-mail solicitando-as.

Produtos do Pedido

	Produto
+	SEVEN TAN 2.5 ml 1 frasco
+	SEVENCOL 20mg x 30 Cpr
+	SEVENCOL 40mg x 30 Cpr

[voltar para tela anterior](#)

AN90

Esclareça sua dúvida

Assunto : Produtos do pedido
Selecione o tipo de Dúvida

04-Quero alterar o local de entrega do pedido

Encaminhe na mensagem abaixo a sua necessidade, informando o CNPJ do(s) local(is) de entrega da sua rede.

Fale com nosso suporte

Nome de contato para retorno

GERENTE MATRIZ

Email: GERENTEM@FMODELO.COM.BR Telefone: 1137777777
No formato 1155551234

Mensagem

Desejo alterar o local de entrega do pedido, pois mudamos o nosso Centro de Reposição. Agora o CNPJ é 777777000313.

Encaminhar ou [voltar para tela anterior](#)

DÚVIDAS PARA O SUPORTE

Informe todos os dados e descreva a sua dúvida da forma mais clara possível. Clique em **Encaminhar**. Como a dúvida requer uma análise, a resposta só será dada em alguns dias.

Início

Vendas e Reposições

Produtos de

Esclareça sua dúvida

AN90

Assunto : Aceitar pedido

Ocorrência enviada com sucesso!

Nº da Ocorrência:

5645476



AN06

Modelo: MODELO-RP
Data: 06/01/2012
Total: R\$ 453,48

+ Produto	Qtd. Pedida	Qtd. Faturada	Desc. (%)	Ação
+ SEVEN TAN 2.5 ml 1 frasco	2	0	40,00	Histórico Dúvidas
+ SEVENCOL 20mg x 30 Cprs	2	2	40,00	Histórico Dúvidas
+ SEVENCOL 40mg x 30 Cprs	2	2	40,00	Histórico Dúvidas

[voltar para tela anterior](#)

Ao encaminhar a dúvida, receberá uma confirmação com o número da ocorrência.

Mas como fazer para
acompanhar a solução da dúvida?

Existem duas maneiras:

1 – Acompanhar no Quadro de Avisos
na tela inicial do menu ***Apoio ao Negócio***.

Esta é a maneira mais fácil porque é alertado de forma
automática, sem precisar se preocupar com isto.

VEJA o Auto Treinamento “Avisos do Apoio ao Negócio”.

2 – Pesquisar o andamento da dúvida. Esta é a forma manual,
somente recomendada para situações realmente urgentes

Vamos ver como isto funciona agora.



Produtos Atendidos

Informe aqui o CNV

Buscar

Lista Produtos Atendidos



**Descontos de até 50%
no Laboratório Exemplo 2**

**Em caso de dúvidas
acesse o menu AJUDA.**

Espaço disponível para divulgações ou comunicados dos laboratórios

Programas Credenciados



Operadoras de Saúde e Empresas

Dentro de alguns dias, já é possível acompanhar o atendimento da dúvida.
Para isto, clique em **Apoio ao Negócio**.

Dúvidas e Mensagens

Data de Encaminhamento	Nº Ocorrência	Status	Assunto	Ação
25/03/2013 16:56	5568838	Em Análise	Toda a rede se encontra sem transacionar	 Detalhar
25/03/2013 19:31	5568846	Em Análise	Toda a rede se encontra sem transacionar	 Detalhar
27/03/2013 13:04	5569214	Em Análise	Toda a rede se encontra sem transacionar	 Detalhar



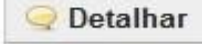
[voltar para a tela anterior](#)

Em seguida em **Dúvidas e Mensagens**.

Receba a lista de dúvidas abertas por sua unidade nos últimos 30 dias.

O status define se a dúvida está **Em análise** (pelo suporte), **Encerrada** (com resposta do suporte) ou **Para sua ação** (parada aguardando sua ação).

Dúvidas e Mensagens

Data de Encaminhamento	Nº Ocorrência	Status	Assunto	Ação
25/03/2013 16:56	5568838	Em Análise	Toda a rede se encontra sem transacionar	
25/03/2013 19:31	5568846	Em Análise	Toda a rede se encontra sem transacionar	
27/03/2013 13:04	5569214	Em Análise	Toda a rede se encontra sem transacionar	

[voltar para a tela anterior](#)

Ao clicar no botão **Detalhar** obterá maiores informações sobre sua dúvida.

Data do Encaminhamento: 16/01/2012 12:01

Interessado: GERENTE MATRIZ

Assunto: Transações

Tipo de Dúvida: 16-Não entendi um campo (ou informação) da tela

Status: Em Análise

Andamento

 GERENTE MATRIZ MODELO / GERENTEM 16/01/2012 12:01

ADM: MODELO-RP

ESTAB: 77777799000151

NSU: 003197574201

CUPOM: 0

GOSTARIA DE SABER QUAIS SÃO OS STATUS QUE PODEM SER EXIBIDOS NESTA
TELA E O DEVO FAZER COM CADA UM DELES.

Adicionar informação

Nome

GERENTE MATRIZ

Email

modelo@mail.com

Telefone para contato

1155551234

No formato 1199991234

Texto

 Enviar mensagem ou voltar para a tela anterior

O interessado é o último nome usado
na inclusão de uma nota na dúvida.

Histórico de mensagem:

Utilize os campos ao lado para
acrescentar informações relevantes
ao esclarecimento da dúvida.

Nesta tela veja todos os detalhes, comentários e a solução da dúvida.

É também aqui que você toma as ações solicitadas nas dúvidas com status **“Para sua ação”**.

Acrescente informações para os casos em que há solicitação de dados pelo suporte.



Obrigada por participar comigo
deste estudo.
Lhe convido para um novo encontro.
Escolha outros treinamentos na
opção
Ajuda do Menu Principal.

