

TREINAMENTO AREZZO&CO



ASSESSORIA COMERCIAL

MM

O QUE É O ZZNET?

ZZNet é a ferramenta de trabalho do vendedor / cliente, onde ele abre serviço de possíveis divergências nos pedidos referentes a pós-venda.

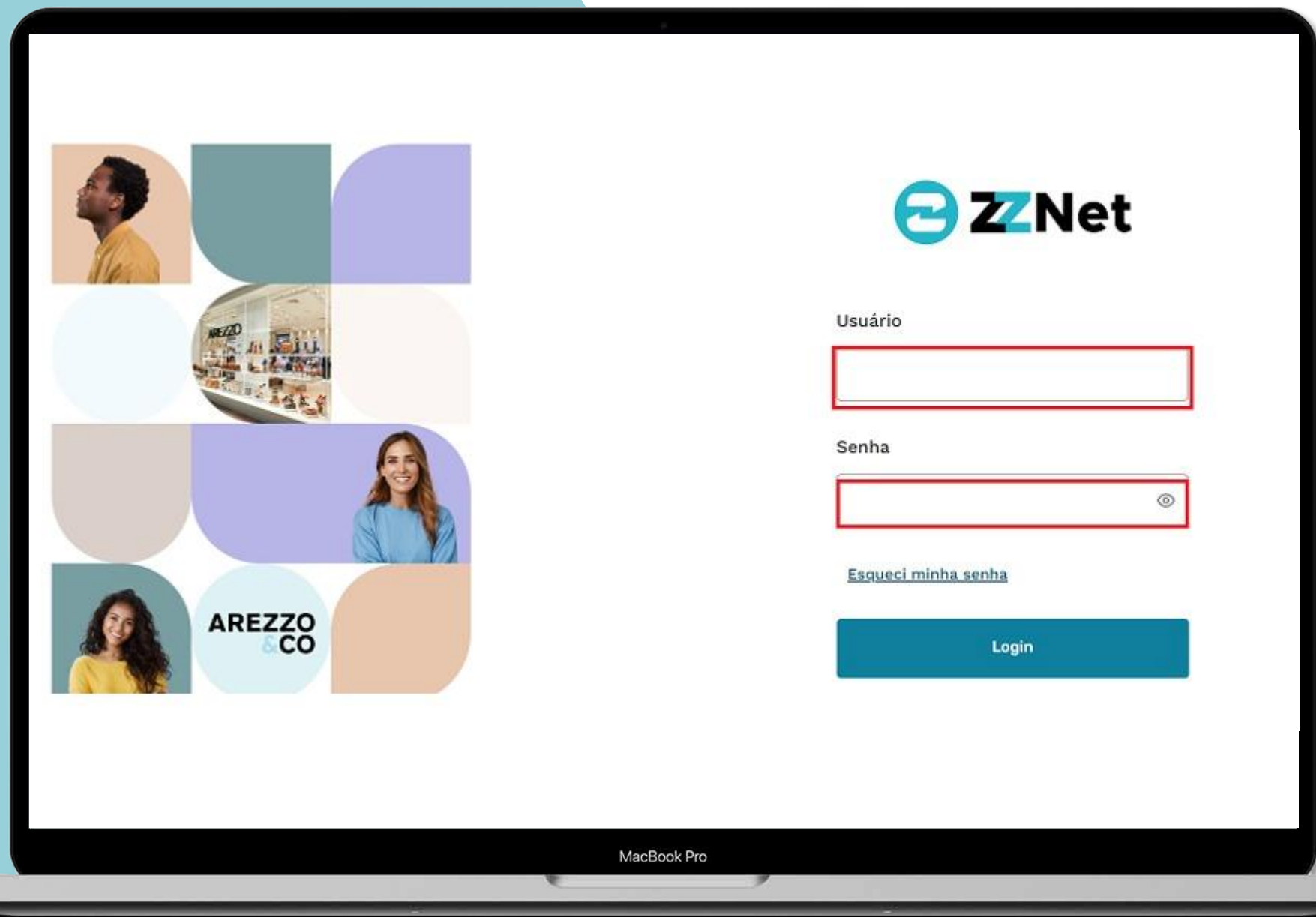
- É a Ferramenta oficial de comunicação com a Arezzo&Co;
- Todos os clientes têm acesso ao ZZNet;
- Os serviços são executados pela CS - Central de serviços (anjos).

Para logar, você deve acessar o link abaixo e após inserir o seu usuário e senha:

ACESSE AQUI



Faça login na
plataforma com o
seu usuário e senha:





Financeiro

→ Extrato financeiro (2ª via do boleto).



Gestão de pedidos

→ EDI padrão NF (2ª via da NF), embarques diários e extrato de pedidos.



Outras operações

→ Cadastro loja (cadastro completo do cliente somente no ZZNet).



Serviços

→ **OPERAÇÕES:**
Consulta serviço, inclusão de devolução comercial, inclusão de serviço, pendência de NF a emitir, serviço de cancelamento, solicitação de devolução comercial.

RELATÓRIOS:

Gerenciamento de etapas (acompanhamento dos serviços abertos na inclusão de serviço)



WFA

→ Avaliações realizadas, imprimir rótulo da pré-nota, inclusão de reclamação, pendência de NF a emitir (serviço WFA defeito)

RELATÓRIOS:

Gerenciamento de etapas (acompanhamento dos serviços abertos na WFA)

FINANCEIRO:

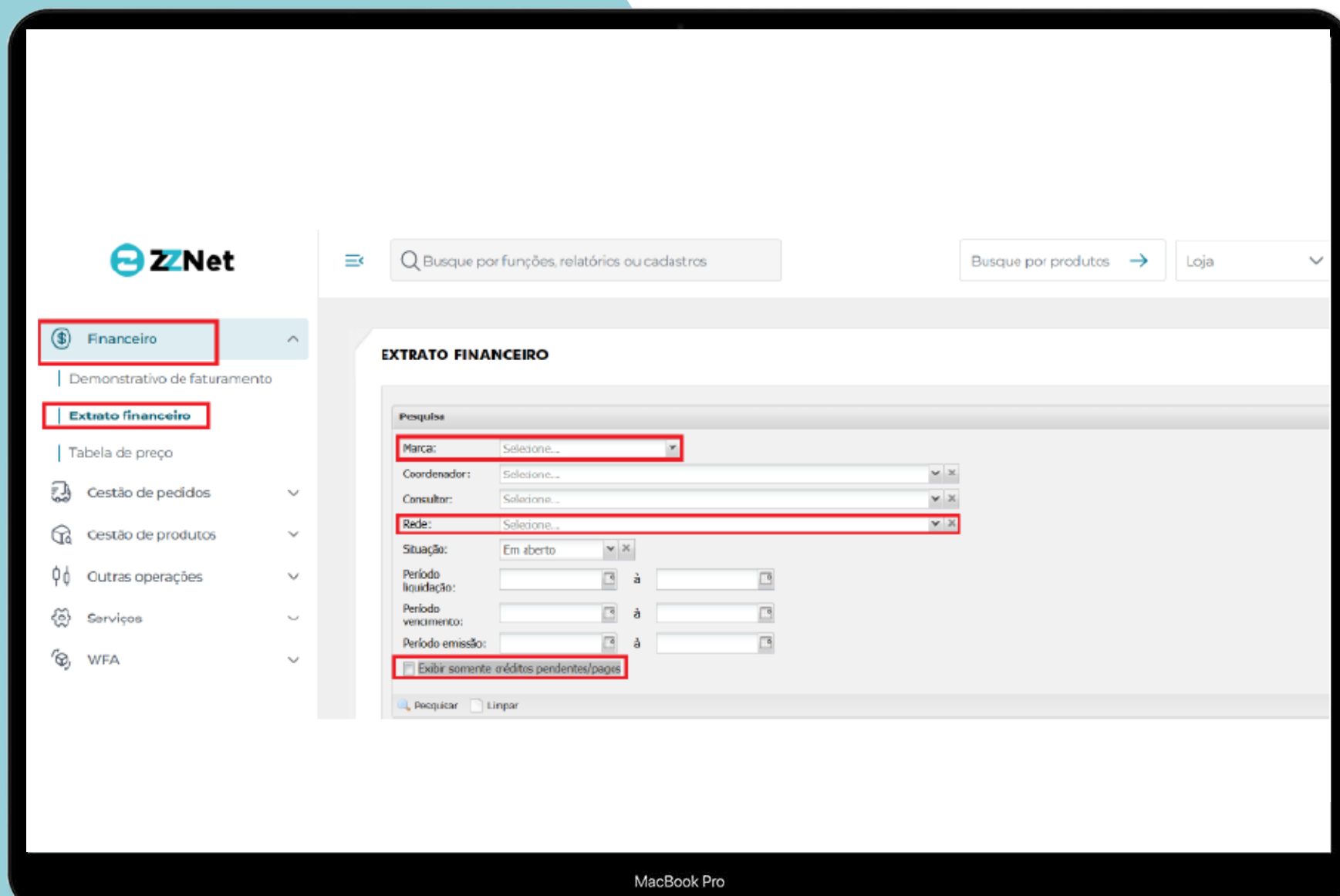
EXTRATO FINANCEIRO 2ª via de boleto

Os boletos ficam disponíveis para emissão pelo portal somente 5 dias depois do vencimento,

Caso não consiga emitir a segunda via, solicitar do pelo e-mail

boletos@arezzo.com.br

Filtrar o vencimento sempre um ano para trás, para não deixar pendências. Para ter a visão de compensas
flegar Exibir somente créditos
pendentes/pagos



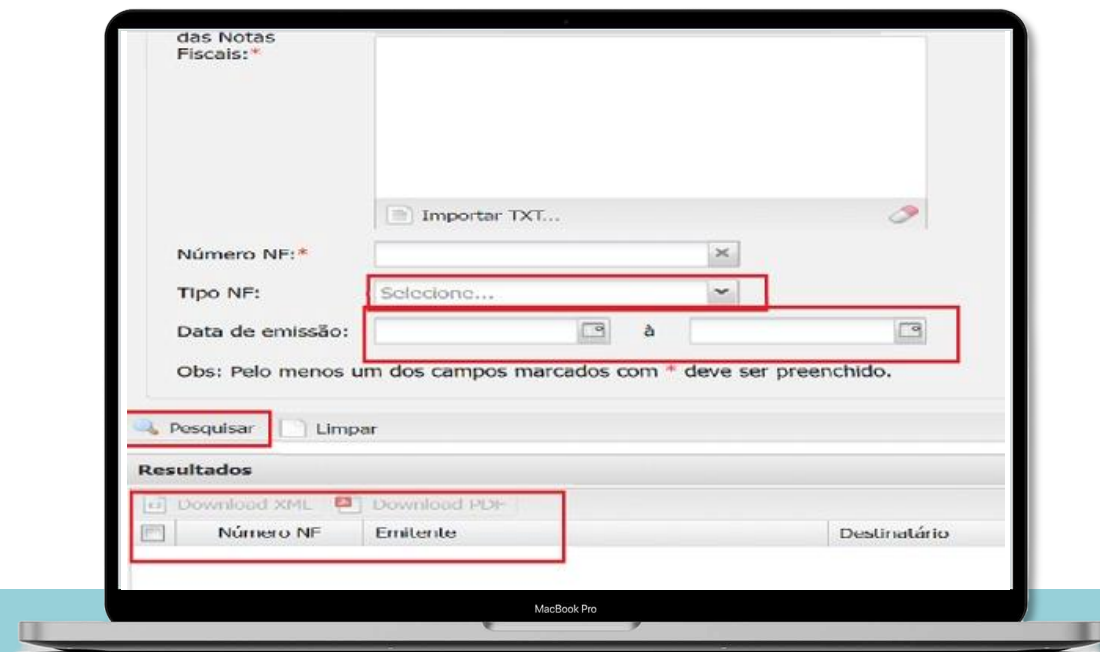
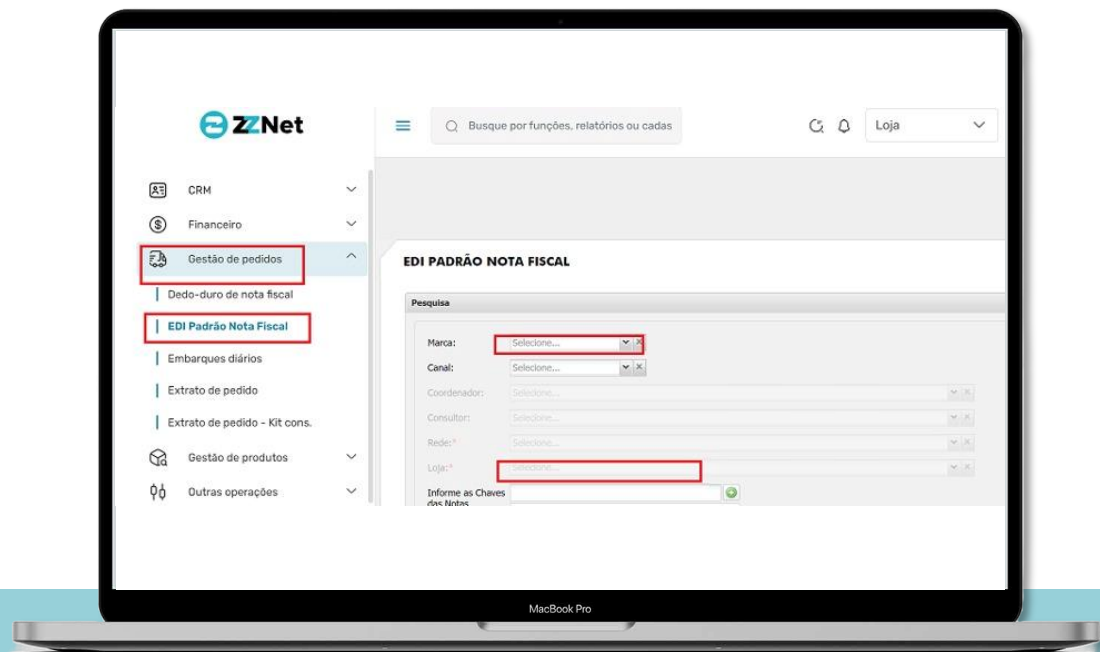
GESTÃO DE PEDIDOS:

EDI - PADRÃO NF

Segunda via da NF em PDF e XML

Em tipo selecionar “todas”.

Caso tenha o número da Nota Fiscal pode colar o número dela com dois zeros na frente, acrescentar a data aproximada de faturamento e pesquisar.



GESTÃO DE PEDIDOS:

EMBARQUES
DIÁRIOS NOVO
Relatório para
acompanhamento
dos pedidos
faturados com
foto do produto.
*Possível baixar o
Pdf da nota

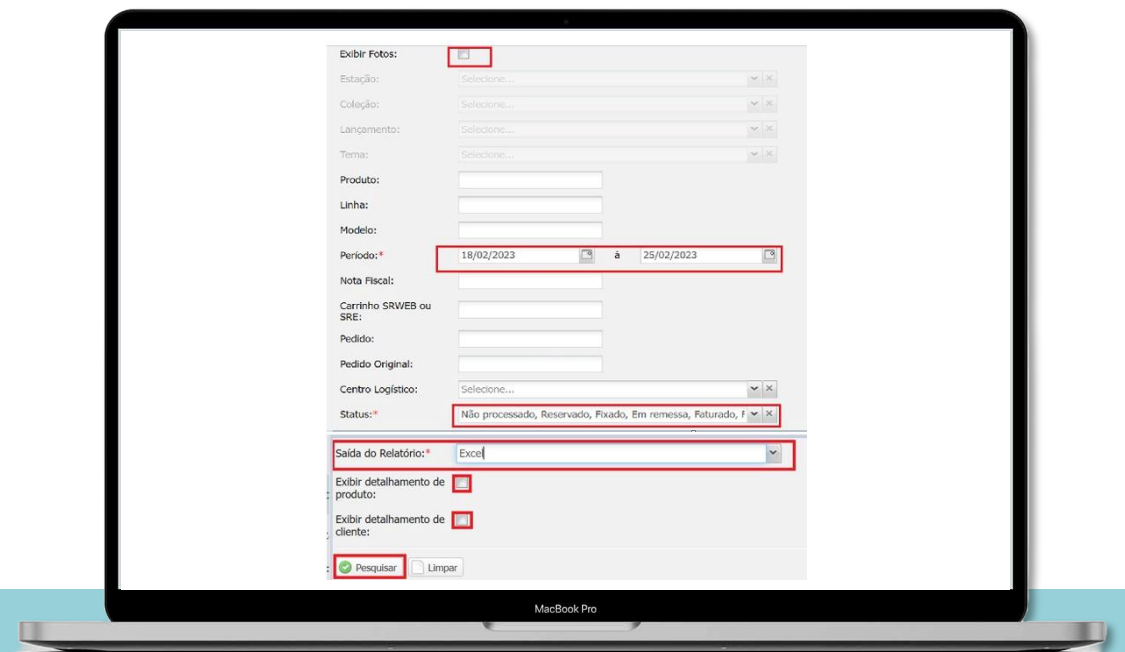
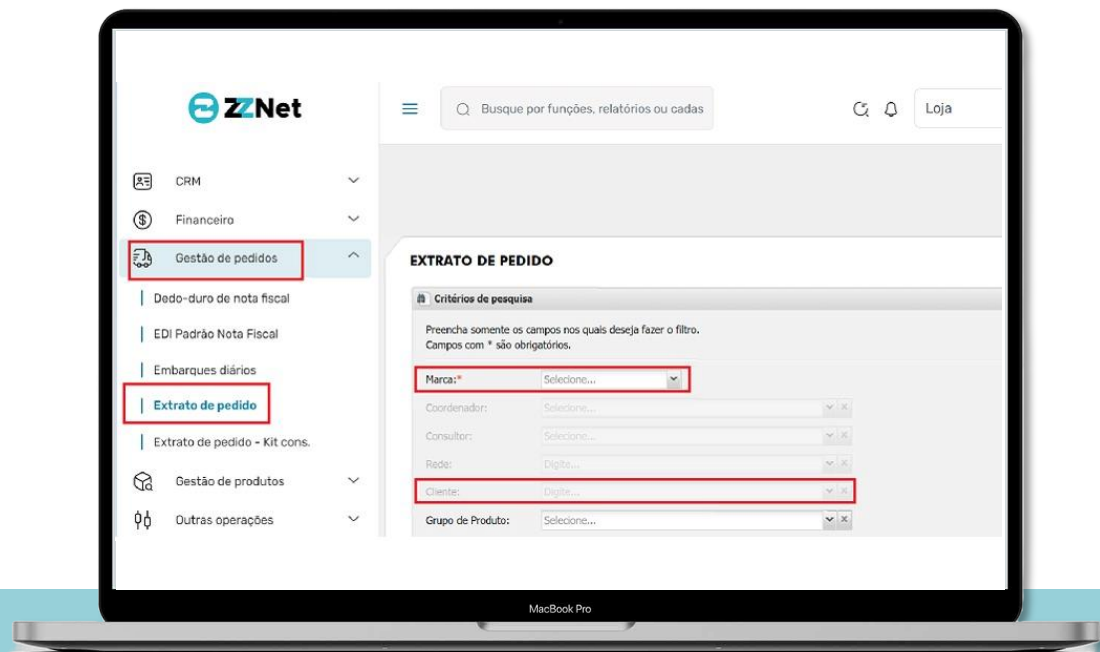
[illegible]

GESTÃO DE PEDIDOS:

EXTRATO DE PEDIDOS

Acompanhamento completo dos pedidos.

Pode ser exibido em Xml ou Excel, com foto.



INTERPRETAÇÃO DOS STATUS DE PEDIDO

NÃO PROCESSADO: o produto ainda não foi colocado em produção ou não fez o comprometimento de estoque, no caso de pedidos feitos na Web. Esse é o estágio em que o produto se encontra logo após a digitação do pedido durante os lançamentos ou na Web. Produtos neste estágio podem ser cancelados sem precisar da validação da diretoria, apenas a ciência da gerência é suficiente, pois não gerará estoques adicionais para a cia.

RESERVADO: o produto está em produção, na fábrica;

FIXADO: o produto foi recebido na logística ou está em trânsito para o CD, assim que recebido na logística poderá entrar em remessa, conforme atingir mínimo de faturamento;

EM REMESSA: o produto está em processo separação para faturamento. Nesse estágio a logística está “montando” o faturamento do cliente e não temos mais como bloquear o faturamento ou efetuar qualquer tipo de modificação na ordem de venda.

FATURADO: o produto foi faturado e seguiu para entrega no cliente.

CANCELADO: produtos nos estágios Não processado, Reservado e fixado, podem ser cancelados, desde que o cancelamento esteja dentro das políticas da cia e com as devidas autorizações.

OUTRAS OPERAÇÕES:

CADASTROS LOJA
Preencher o cadastro
completo do cliente
no ZZNet. Para fins
de liberar a abertura
de serviço WFA
feito no primeiro
acesso.

ZZNet

Busque por funções, relatórios ou cadas

Loja

CADASTRO DE CLIENTE

Código* 306716

Nome* DONA LOLA SHOES COMERCIO DE CALCAD ACESSORIOS LT

Operador loja -- Selecione --

Capacidade de armazenagem 0 pares

Tamanho loja -- Selecione --

E-mail*

SERVIÇOS:

OPERAÇÕES > INCLUSÃO DE SERVIÇO

inclusão da maioria
dos serviços diários
sobre divergências
após os pedidos
estarem
implantados..

ZNet

Busque por funções, relatórios ou cadas

Loja

:: WFA SERVIÇOS - INCLUSÃO

Identificação do cliente

Marca **RESERVA GO**

Código **..Selecione**

Nº Serviço

Nome do cliente

Categoria

Endereço

Cidade

Solicitante

Consultor

Bairro

UF

Anjo

Descrição do serviço

Depto de produto **..Selecione**

Serviço **..Selecione**

Complemento

MacBook Pro

SERVIÇOS QUE DEVEM SER ABERTOS PELO CLIENTE:

ERRO DE EXPEDIÇÃO FALTA PRODUTO

- Cliente paga e depois é ressarcido.
- Dentro do volume (corrugado) falta um ou mais pares da grade.
- A foto do corrugado é obrigatória, é uma exigência do fornecedor. Nesta deverá constar a imagem que evidencie a falta do produto (corrugado aberto).
- Após o recebimento da mercadoria, a loja terá até 15 dias corridos incluir o serviço para análise.

EXTRAVIO DE MERCADORIA PARCIAL

- Cliente paga e depois é ressarcido, no ato da abertura do serviço é prorrogado por trinta dias para tentar encontrar a mercadoria e entregar.
- A loja identificar que faltou um volume ou mais da nota fiscal no momento da entrega.
- Precisa incluir a referência que está na NF e não chegou no físico.
- Realizar sempre a ressalva no ato da entrega, no Cte da transportadora.

EXTRAVIO DE MERCADORIA TOTAL

- Cobrança é sustada.
- Para solicitar o crédito/compensação da NF cujas mercadorias foram 100% extraviadas.
- Incluir o número da nota.
- Um serviço por nota extraviada.

SERVIÇOS QUE DEVEM SER ABERTOS PELO CLIENTE:

PRORROGAÇÃO ATRASO NA ENTREGA

- Próprio cliente se identificado prorroga por prazo médio.
- Para solicitar a prorrogação dos títulos referente à mercadoria entregue com atraso pela transportadora.
- (Ter em mãos o número da NF).

AVARIA DE TRANSPORTADORA

- Para reclamar de um produto que chegou avariado devido ao processo de transporte.
- Incluir fotos do corrugado e das avarias jpg, incluir as referências avariadas.

ERRO DE EXPEDIÇÃO DEVOLUÇÃO

- Cliente paga e depois é ressarcido
- Para informar o recebimento de um produto divergente do informado no rótulo e NF e solicitar a sua devolução
- Na nota é um produto e no físico outro.
- Incluir no primeiro campo o produto da nota fiscal e no segundo campo o produto recebido
- Incluir fotos dos produtos, dos volumes com etiqueta e da grade em jpg
- A foto do corrugado é obrigatória, é uma exigência do fornecedor;
- A loja tem até 15 dias corridos, após o recebimento da mercadoria para incluir o serviço para análise.

COMPROVANTE DE ENTREGA

- Solicitar o comprovante da entrega da mercadoria no cliente.

SERVIÇOS QUE DEVEM SER ABERTOS PELO CLIENTE:

PRORROGAÇÃO CONDIÇÃO DE PAGAMENTO ERRADA

- Prorrogar por prazo médio.
- Prorrogar sem juros as NFs referente a pedidos digitados e faturados com a condição de pagamento errada.
- (Ter em mãos o número da NF).

SOLICITAÇÃO DE MATERIAL

- Para solicitar os materiais faltante ou para um pequeno reparo feito pelo cliente evitando devoluções. (Incluir fotos) sempre indicar a numeração do calçado.

TROCA DE VOLUMES

- Se o cliente identificar se a etiqueta está errada é sustada, foto no serviço
 - Quando a transportadora entregar volumes trocados na loja.
 - Incluir no primeiro campo o produto da nota fiscal e no segundo campo o produto recebido.
 - Incluir fotos dos produtos, dos volumes com etiqueta e da grade em jpg.
- 

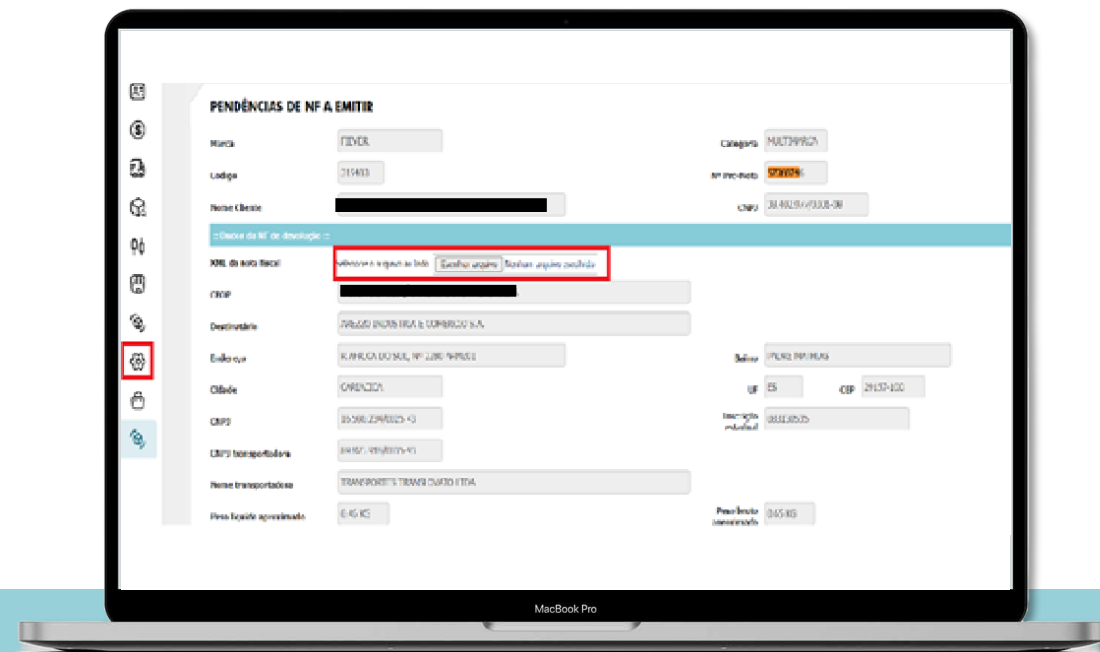
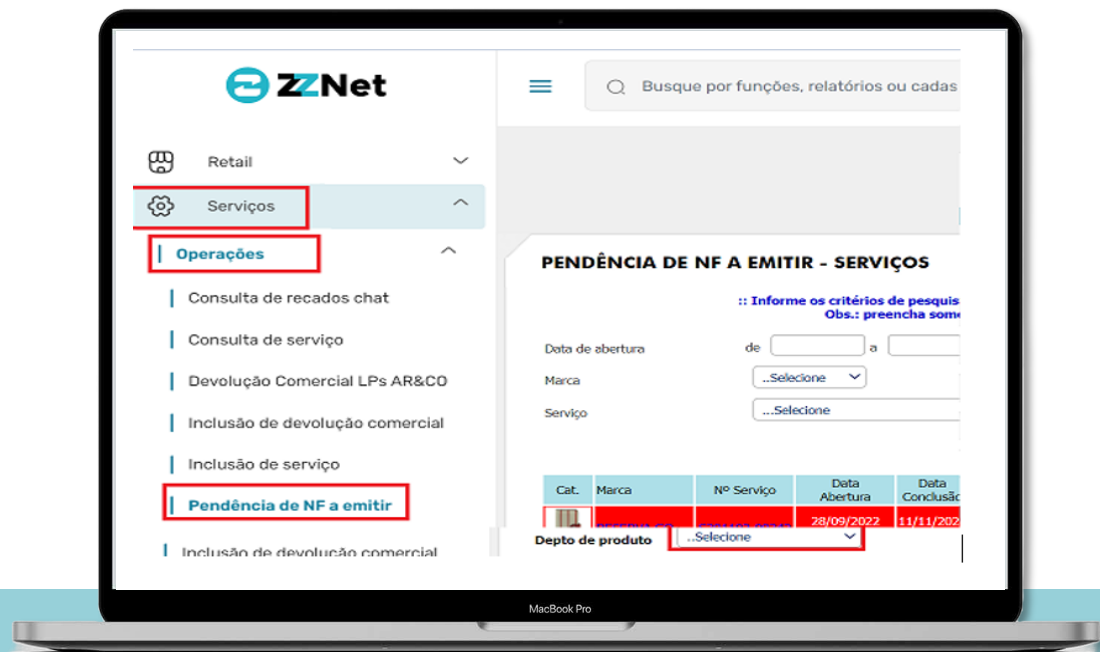
PENDENCIA DE NOTA FISCAL A EMITIR

Quando o serviço é concluído pelo time de CS, dado como procedente o sistema disponibiliza a pré-nota (espelho da NFD) Nesta pré-nota estão disponibilizadas todas as informações que a NFD deve conter.

Para acessar as pré-notas: OPERAÇÕES > PENDÊNCIA DE NF A EMITIR.

É preciso atentar-se ao prazo de validade da pré-nota liberada.

A NFD deve ser gerada e anexada no mesmo dia o xml no Zznet.



Todos os serviços devem ser acompanhados no **gerenciamento de etapas**, para acompanhamento do status dos serviços abertos. Etapa muito importante. Nesta página você terá visão desde a abertura do serviço até sua conclusão.

Assinale os critérios que deseja pesquisar e depois clique em PESQUISAR

CRM

Financeiro

Gestão de pedidos

Gestão de produtos

Outras operações

Retail

SER

Serviços

Operações

Relatórios

Gerenciamento de etapas

Índice geral mensal - serviços

Pendência de entrega

Serviço x equipe x produto

☐ N.º Serviço

☐ Nota Fiscal

☐ Marca

☐ Canal

☐ Cliente

☐ Trazer todas as marcas do cliente?

☐ Grupo de produto

☐ Equipe

☐ Tipo de serviço

☐ Atendente

☐ Data de abertura

☐ Data de conclusão

☐ Data de Encaminhamento

☐ Status do serviço

...Selecione

AREZZO

SCHUTZ

ALXANDRE BIERMAN

...Selecione

Loja Própria

E-commerce

Outlet

...Selecione

Não

...Selecione

...Selecione

...Selecione

AJUSTE DE PEDIDOS - FI Q/DRI Q DE CI INTF

AJUSTE DE PEDIDOS - BLQ/DBLQ DE OV

AJUSTE DE PEDIDOS - CATEGORIAS DIVERSAS

AJUSTE DE PEDIDOS - CNC COMPLETO

...Selecione

de a

de a

de a

...Selecione

WFA - DEFEITOS:

A Arezzo&Co não realiza trocas nem conserto, somente indenização via depósito bancário.

O serviço é avaliado em até 5 dias.

Dado como precedente, o sistema irá gerar a Pré nota na sexta feira seguinte após fechar os 30 dias.
Pré-nota será espelho da sua NFD, e estará disponível em WFA > pendência de NF a emitir.
Caso o cliente tenha mais de um serviço em aberto, a devolução será agrupada em uma só pré-nota.

Após anexar a NFD a transportadora coletará os produtos entre 7 a 10 dias, o agendamento é feito automaticamente via sistema.

Os boletos da requisição devem continuar sendo pagos normalmente.

A indenização se dará via depósito bancário assim que o produto chegar ao CD da Cia e der entrada no sistema

WFA - PRAZOS:

PRODUTOS LOJA - prazo de 12 meses a contar data de faturamento Arezzo x loja

PRODUTO CONSUMIDOR - prazo de 36 meses a contar data de faturamento Arezzo x loja porém o consumidor tem que ter adquirido dentro de 90 dias.

PRODUTO CONSUMIDOR "EXPRESS" - prazo de 36 meses a contar data de faturamento Arezzo x loja porém o consumidor tem que ter adquirido dentro de 1 ano.

"Defeitos Express são somente para calçados"

***DEFEITOS CONSIDERADOS "EXPRESS"**

1 - salto quebrado/caiu;

2 - sola descolada;

3 - sola rachada;

4- algum prego, grampo ou material pontiagudo que machucou o pé da consumidora;

5 - Forro descascando (hidrólise)

PROBLEMAS DE CALCE – Quando houver problema de calce será solicitado o envio de um par número 35 para que seja realizada a avaliação. O custo do envio é por conta do cliente e o retorno da Arezzo&Co para o cliente é por conta da Cia

Dentro da caixa vai o relatório com os passos a seguir caso se dê procedente a avaliação.

INCLUSÃO DE RECLAMAÇÃO:

Para informar defeitos nas mercadorias recebidas
Selecionar a marca/flegar na opção do produto ao qual se refere a reclamação/selecionar o código da loja/solicitante é o responsável pela loja
No complemento descrever o defeito do produto.

The image shows a laptop displaying the ZZNet web application. The interface is in Portuguese and features a sidebar menu on the left and a main content area on the right.

Sidebar Menu:

- Outras operações
- Retail
- Serviços
- Vendas
- WFA** (highlighted with a red box)
- Avaliações realizadas
- Cancelamento de Reclamação
- Consulta pré-notas inativas
- Imprimir rótulo pré-nota
- Inclusão de reclamação** (highlighted with a red box)
- Pendência de NF a emitir
- Relatórios

Main Content Area:

INCLUSÃO DE RECLAMAÇÃO ::

[Ver comunicado](#)

Marca:

Categoria: ☐ CALÇADOS ☐ BOLSAS ☐ CARTEIRAS ☐ CINTOS ☐ BIJOUX ☐ VESTUÁRIO ☐ ACESSÓRIOS

Código:

Nome do cliente:

Endereço: **Bairro:**

Cidade: **UF:**

Solicitante:

Motivo da solicitação:

- Preencher conforme a solicitação
- Caso seja um defeito loja preencher os dados da loja
- Caso seja defeito cliente final preencher conforme solicitação dos dados do cliente e data da NF de venda

Solicitação EXPRESS ☐ Marque somente se sua solicitação se encaixa na categoria express! [? Dúvidas sobre o Express? Clique aqui](#)

Dados do consumidor

Tipo reclamação: ☐ Defeito consumidor ☐ Defeito loja

Nome:

Fone:

CPF:

E-mail:

Data do cupom fiscal:

Descrição do item com problema

MacBook Pro

Incluir a referência, uma letra e 13 números, a mesma que consta na nota fiscal Arezzo&Co / clicar em pesquisar / colocar a quantidade de pares em cada número / flegar pesquisar dados da NF (aparecerá os dados da NF do produto e a foto.

Descrição do item com problema

Informe a referência e clique em 'Pesquisar tamanhos'. Em seguida, informe a quantidade de cada tamanho e clique em 'Pesquisar dados NF'. Para realizar a devolução de produtos faturados a mais de 12 meses, assinale a opção 'Incluir na pesquisa notas fiscais faturadas a mais de 12 meses' antes de pesquisar os tamanhos. Desta forma, o sistema pesquisará as notas fiscais faturadas nos últimos 36 meses. Mas atenção, além da avaliação técnica do defeito, para que a sua solicitação seja aprovada, você deverá adicionar uma foto do cupom fiscal. Só serão aceitos cupons emitidos nos últimos 90 dias.

Emitente

300815

☒ Incluir na pesquisa notas fiscais faturadas a mais de 12 meses

Referência

S0427800020026

Pesquisar tamanhos

Fabricante

26 - 41105 - INDUSTRIA DE CALCADOS GRAZIELA LTDA

Estação

194

N. NF origem

2089526

N. Série

0

Valor unitário

R\$ 218,79

Foto



Qtde

33

34

35

36

37

38

39

1

Data NF

20/02/2019

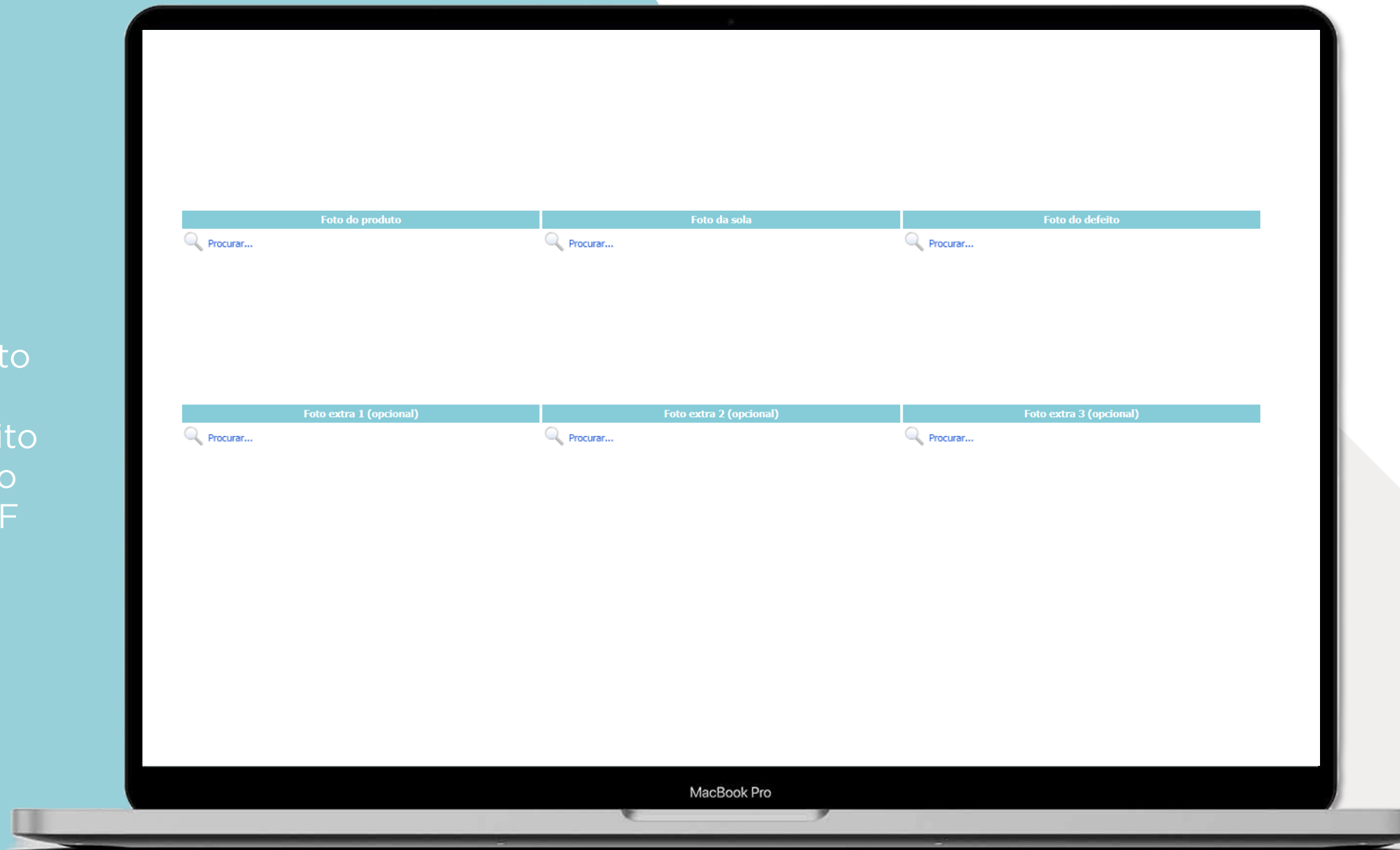
Valor total

R\$ 218,79

Pesquisar dados NF

MacBook Pro

No campo fotos anexar as fotos correspondentes a solicitação mostrando o defeito do produto
Caso seja um defeito cliente é necessário anexar a foto da NF de venda para o cliente final.



WFA:

RELATÓRIOS >
GERENCIAMENTO
DE ETAPAS - para
acompanhar as
etapas do serviço de
defeito WFA desde a
data de abertura até
a indenização. Aqui
também terá a visão
da data de liberação
da pré-nota

Gerenciamento de etapas														
Critérios da pesquisa : Cliente: EDNEA DE SOUZA OLIVEIRA														
Nº RAR	Centro Logístico	Marca	Cliente	Abertura	Avaliação	Pré-Nota	NF Devolução	Data preench. NF	Solicitação Coleta	Coleta Cliente	Chegada Transp.	Chegada Arezzo	Importação Sistema Arezzo	Crédito Concedido
00002	CARIACICA - ES	MY SHOES		05/09/2022	05/09/2022	11/09/2022 N.º 56962165	27/09/2022 Nº 1437 SÉRIE 6	27/09/2022	27/09/2022	30/09/2022	07/10/2022	07/10/2022	11/10/2022	Parcela: 1 - Data: 21/10/2022 - Valor: 399,8 Parcela: 2 - Data: 21/10/2022 - Valor: 399,8 Parcela: 3 - Data: 21/10/2022 - Valor: 399,92
00003	CARIACICA - ES	MY SHOES		05/09/2022	05/09/2022	11/09/2022 N.º 56962165	27/09/2022 Nº 1437 SÉRIE 6	27/09/2022	27/09/2022	30/09/2022	07/10/2022	07/10/2022	11/10/2022	Parcela: 1 - Data: 21/10/2022 - Valor: 399,8 Parcela: 2 - Data: 21/10/2022 - Valor: 399,8 Parcela: 3 - Data: 21/10/2022 - Valor: 399,92

Dado como procedente, o sistema tem até 30 dias para gerar uma pré-nota, e será disponibilizada no sistema.

A pré-nota é o espelho da NFD que deve ser gerada e anexada no sistema no mesmo dia. Caso o cliente tenha mais de um serviço aberto dentro do mês serão agrupados os serviços na mesma pré-nota do período.

Serviços ▼

Vendas ▼

WFA ^

Avaliações realizadas

Cancelamento de Reclamação

Consulta pré-notas inativas

Imprimir rótulo pré-nota

Inclusão de reclamação

Pendência de NF a emitir ^

Relatórios ^

Analítico de reclamações

Devolução por prenota

Gerenciamento de etapas

PENDÊNCIAS DE NF A EMITIR

Marca

Código

Nome Cliente

Categoria

Nº Pré-Nota

CNPJ

:: Dados da NF de devolução ::

XML da nota fiscal	Selecione o arquivo ao lado Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido
CFOP	6.202 - DEVOLUÇÃO MERCADORIA REVENDIDA
Destinatário	AZZAS 2154 S.A
Endereço	R AFRICA DO SUL, Nº 2280 L GLEBA 05
Cidade	CARIACICA
CNPJ	16.590.234/0025-43
CNPJ transportadora	03.094.114/0031-51
Nome transportadora	VITORIA PROVEDORA LOGISTICA LTDA
Peso líquido aproximado	0.46 KG
Observações para	

Bairro

UF CEP

Inscrição estadual

Peso bruto aproximado

FACILIDADES:

Utilize a lupa do lado direito do topo para buscar informações sobre produto, através da referência.

Busque por funções, relatórios ou cada

S5001815480002 →

Loja

Pesquisa de Produto

S5001815480002

☒ Exibir tamanho e EAN

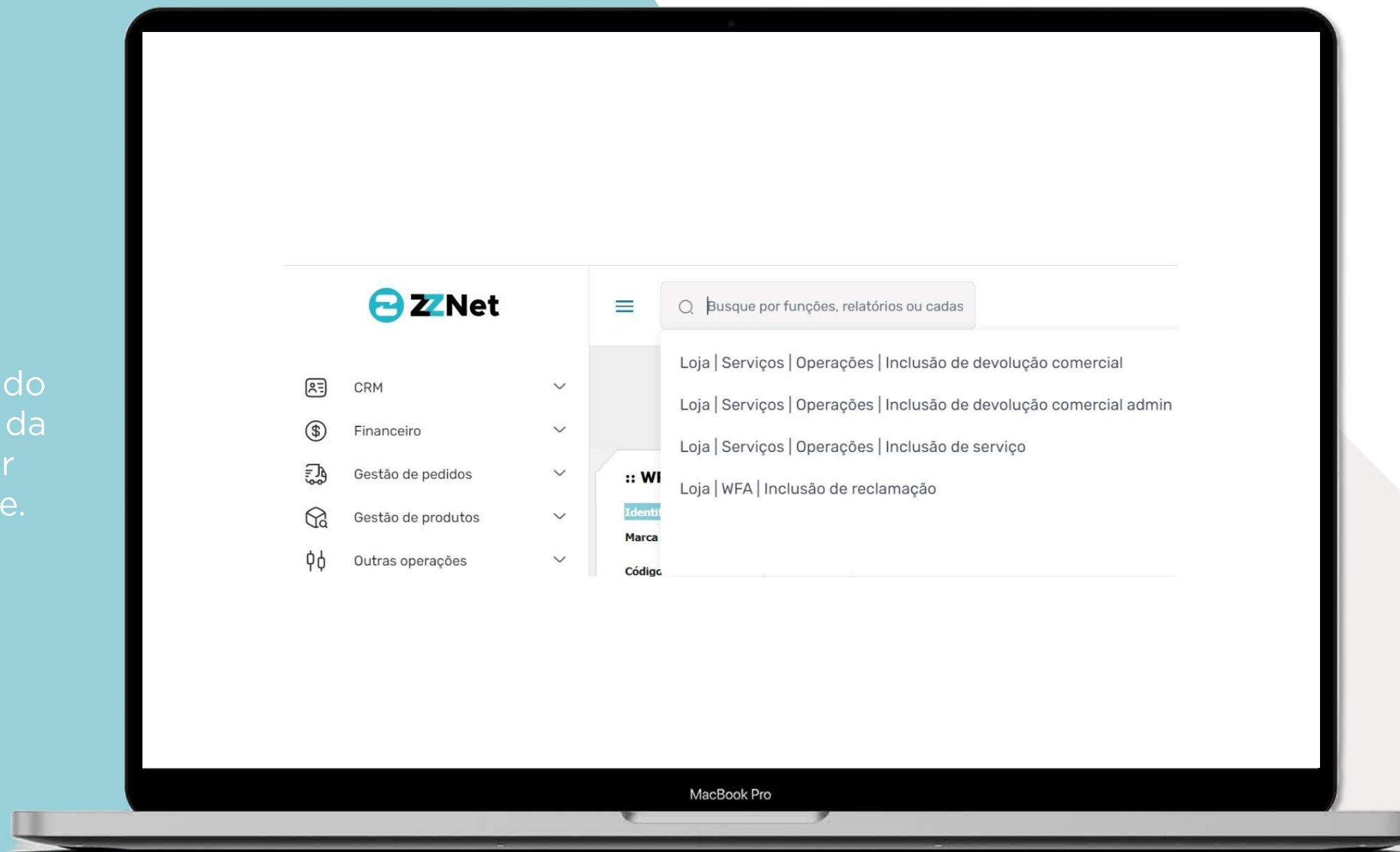
Buscar

Foto	Marca	Descrição	SKU Antigo	SKU	Cód. PDV	Cor PDV	Tamanho	EAN	PVL (R\$)	NCM
	SCHUTZ	BOLS-PON MEN SNAK/MADRID(SUGAR WHITE		S5001815480002	S500181548AA	0002U0CH68	UN	7909799735249	1200.00	42022100

MacBook Pro

FACILIDADES:

Utilize a lupa do lado esquerdo do topo da página para buscar serviços pelo nome.



FACILIDADES:

Número de serviço.

S320932-00038

NÚMERO DE SERVIÇOS
QUE O CLIENTE TEM

CÓDIGO DO CLIENTE

***EM CASOS DE SERVIÇOS DE
DEFEITO A LETRA INICIAL
SERÁ A LETRA M.
EXEMPLO: M320932-00038.**

MacBook Pro

PONTOS IMPORTANTES:

- Lembrando que os serviços devem ser acompanhados sempre via Zznet, no gerenciamento de etapas, tanto se referindo ao serviços WFA defeitos quanto nos serviços gerais, o retorno do time interno CS (anjos) é importante para você.
 - Você não receberá e-mail de retorno do serviço.
 - Então garanta sua tranquilidade acompanhando sua solicitação, e se realmente supriu sua necessidade.
 - Use o complemento nas solicitações para descrever o máximo possível sobre sua solicitação, para que o time interno possa interpretar e aprovar sua solicitação com agilidade evitando retrabalho para quem abriu.
- 



OBRIGADO!



ASSESSORIA COMERCIAL

MM