

Tutorial: Cadastral TECCOM

MAHLE



MAHLE

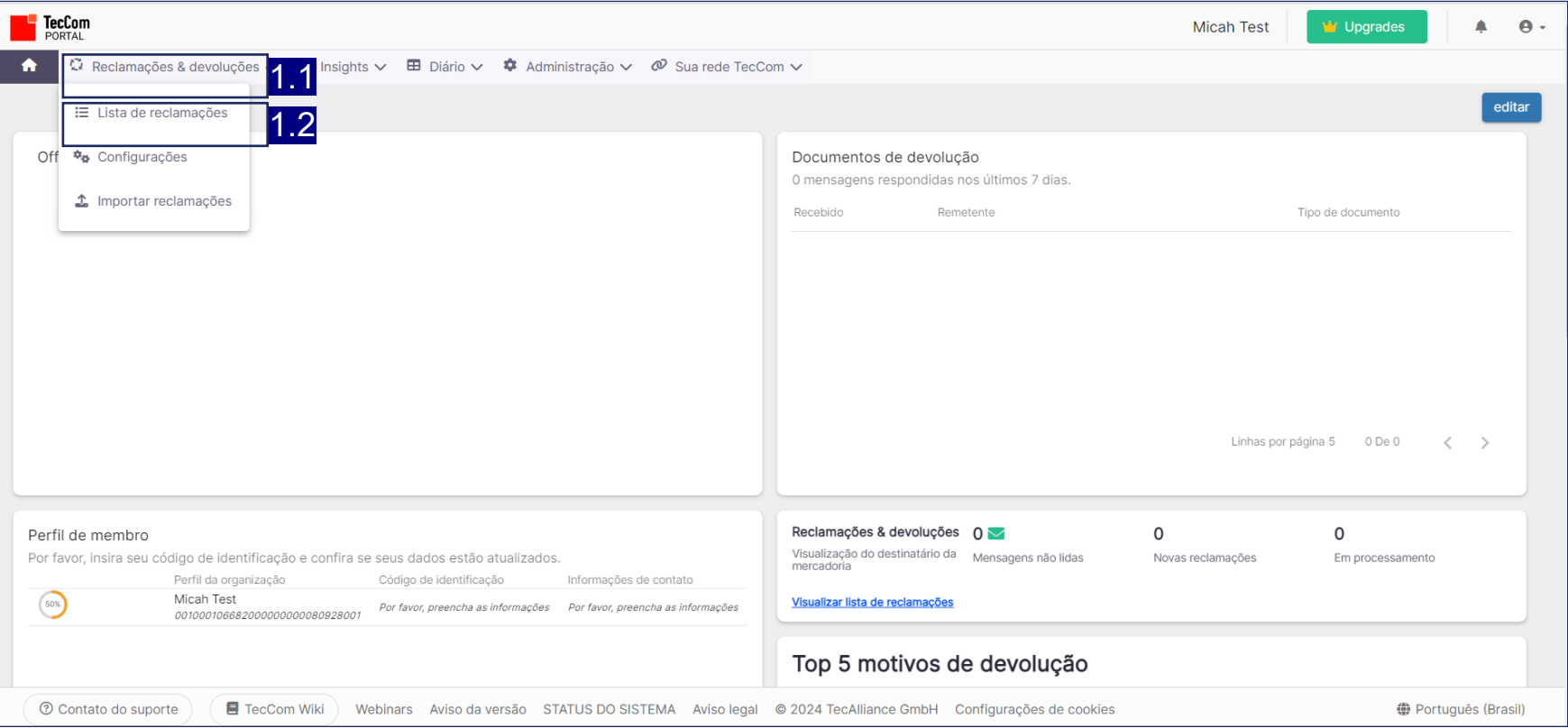
Sumário

1	Menu Inicial.....	3
2	Criando nova reclamação.....	4
3	Preenchimento do destinatário.....	5
4	Fluxo da reclamação.....	6
4.1	Problema relacionado ao produto - Falta de componentes do produto	7
4.2	Problema relacionado ao produto – Composição Incorreta	15
4.3	Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso – NÃO Instalado	23
4.4	Problema relacionado ao produto– Produto defeituoso - Instalado	32
4.5	Problema relacionado ao pedido– Pedido errado	43
4.6	Problema de Entrega – Diferença de Quantidade	50
4.7	Problema de Entrega – Embalagem Danificada	57
4.8	Liquidação de estoque	65
4.9	Recall	70
5.0	Incluindo NFD e XML para agendamento de coleta.....	76
6	Habilitando e-mails de notificação.....	79
7	Inclusão de mais usuários no portal.....	81
8	Colunas recomendadas.....	86

Vídeo Tutoriais

www.youtube.com/playlist?list=PLrFVLEi1u7-tWECDmleQTGvT3sPbXBLjy

1. Menu inicial



Para ter acesso a tela de reclamações e devoluções:

1.1. Clicar em “**Reclamações & devoluções**”;

1.2. Na lista suspensa seleccionar a opção “**Lista de reclamações**”

2. Criando nova reclamação

Para cadastrar uma nova solicitação :

2.1. Clicar em “Nova reclamação”

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Reclamação e devolução

Article Data

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

+ Nova reclamação

2.1

Copiar

Apagar

Envio em massa

Imprimir etiqueta coletiva

Exportar

3 Elemento(s)

Redefinir visualização tabelar

Redefinir filtros

11 colunas selecionadas

ID da Reclamação	Categoria	Número de artigo	Marca	Remetente	Destinatário	Progresso	Status	Decisão	Status do Item	Editado em	Histórico
45854/002	Reclamação	OC 250	METAL LEVE	Micah Test	zz_Mahle Metal Leve S.A. – Supplier	Reclamação aberta	Nenhuma			27/08/2024 12:12:28	Detalhes
45874	Reclamação	OC 47	MAHLE	Micah Test	zz_Mahle Metal Leve S.A. – Supplier	Rascunho	Nenhuma			27/08/2024 12:03:18	Detalhes
45867	Reclamação	OC 47	MAHLE	Micah Test	zz_Mahle Metal Leve S.A. – Supplier	Rascunho	Nenhuma			27/08/2024 11:56:12	Detalhes

1

25

Contactar o Suporte

TecCom Wiki

Seminarios Web / Webinar

Release Notes

Estado do sistema

Ficha técnica

TecAlliance Website

Definições de cookies

Português (Brasil)

*** Quantidade de itens por reclamação(ID):

- Falta de componentes do produto –máximo 5;
- Composição incorreta –máximo 5;
- Produto defeituoso NÃO instalada –máximo 5;
- Produto defeituoso instalado –máximo 1;
- Pedido por engano -máximo 5;
- Liquidação de estoque -máximo 5;
- Recolhimento –máximo 5;
- Diferença de quantidade –Por Nota Fiscal;
- Embalagem danificada –Por Nota Fiscal.

3. Preenchimento do Destinatário

3.1. Selecionar o destinatário **MAHLE METAL LEVE S.A.**

3.2. Mais informações sobre o processo – (Campo opcional e de uso para sua empresa)
*Toda informação inserida no campo **Nº processo (conforme registros do cliente)** aparecerá na lista de reclamação sobre a coluna **ID da reclamação do cliente**, podendo depois ser filtrado e consultado (útil para inserir nº de controle interno, responsável interno etc)

3.3. Informações adicionais sobre o destinatário – **NÃO ALTERAR** - Estas informações são preenchidas automaticamente pelo portal.

TecCom

PORTAL

Micah Test

Atualizações

Legal Invoice

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

Nova reclamação

1. Destinatário > 2. Fluxo

Passo 1 / 2

Prosseguir

Quem é o destinatário dessa reclamação/peça?

Informações sobre o destinatário

Criar reclamação em nome de outros

Parceiro

Destinatário externo ao TecCom

Organização do destinatário*

Favor selecionar um destinatário

Mahle Metal Leve S.A.

Mais informação sobre o processo

Nº processo (conforme registros do cliente)

Nº de processo interno (conforme meus próprios registros)

Nº guia de remessa

Nº da guia de remessa com a qual eu vou devolver a peça

Informações adicionais sobre o destinatário

Meu nº de cliente (conforme nos registros do destinatário)

Nº fornecedor (conforme nos meus registros internos)

Contato do suporte

TecCom Wiki

Seminarios Web / Webinar

Aviso da versão

Status do sistema

Aviso legal

TecAlliance Website

Configurações de cookies

Português (Brasil)

4. Fluxo da reclamação

Aqui você deverá escolher o fluxo de acordo com o tipo de reclamação que possui, o passo a passo de cada fluxo está separado (olhar o sumário para identificar a página que inicia o tutorial do fluxo específico)

The screenshot displays the TecCom Portal interface. At the top, there's a navigation bar with the TecCom logo and various menu items like 'Legal Invoice', 'Reclamação e devolução', 'Dados do artigo', 'Visões', 'Diário', 'Administração', and 'A sua rede TecCom'. Below this, a breadcrumb trail shows '1. Destinatário > 2. Fluxo'. The main heading is '2.1 Por que você deseja criar essa reclamação?'. There are five selectable options, each with an icon and a label: 'Problema relacionado ao produto' (wrench icon), 'Problema relacionado ao pedido' (shopping cart icon), 'Problema de entrega' (truck icon), 'Liquidação de estoque' (warehouse icon), and 'Recall' (factory icon). On the right side, there's a sidebar titled 'Informações do receptor' with sections for 'ATENÇÃO' (warning not to use flows), 'Problema Relacionado ao produto', and 'Problema de Entrega'. The bottom of the page contains a footer with links for 'Contato do suporte', 'TecCom Wiki', 'Seminários Web / Webinar', 'Aviso da versão', 'Status do sistema', 'Aviso legal', 'TecAlliance Website', and 'Configurações de cookies'. The language is set to 'Português (Brasil)'.

4. Fluxo da reclamação

PROBLEMA RELACIONADO AO PRODUTO

- Falta de componentes do produto;
- Composição incorreta;
- Produto defeituoso – defeituoso **NÃO** instalado;
- Produto defeituoso – defeituoso instalado.

PROBLEMA RELACIONADO AO PEDIDO (*)

- Pedido errado (erro de pedido do comprador)

*Para cadastro de erro de pedido é necessário primeiro ter autorização do executivo de vendas MAHLE por e-mail e anexar o e-mail em PDF na solicitação.

PROBLEMA DE ENTREGA

- Diferença de quantidade (Recebido a **mais** e/ou a **menos**;
- Embalagem danificada (avaria de peças e/ou embalagem na entrega)

LIQUIDAÇÃO DE ESTOQUE (**)

**Para cadastro de liquidação é necessário primeiro ter autorização do executivo de vendas MAHLE por e-mail e anexar o e-mail em PDF na solicitação.

RECALL (***)

*** Para peças em recolhimento no mercado.

Problema relacionado ao produto – Falta de componentes do produto

4.1

4.1 Problema relacionado ao produto – Falta de componentes do produto

4.1.1.1. Caso a reclamação for referente a uma **FALTA DE COMPONENTES DO PRODUTO** selecionar o fluxo PROBLEMA RELACIONADO AO PRODUTO.

O que é uma falta de componentes do produto?

- A falta de componentes do produto é uma situação em que um ou mais itens essenciais ao funcionamento de um produto estão ausentes.

TecCom PORTAL

Micah Test | Atualizações | Notificações

Legal Invoice | Reclamação e devolução | Dados do artigo | Visões | Diário | Administração | A sua rede TecCom

Lista de reclamações | Configurações | Importar reclamações

Lista de reclamações | Nova reclamação

1. Destinatário > 2. Fluxo Passo 2 / 2 Voltar

2.1 Iniciar

2.1 Por que você deseja criar essa reclamação?

4.1.1
Problema relacionado ao produto

Problema relacionado ao pedido

Problema de entrega

Liquidação de estoque

Recall

Informações do receptor

ATENÇÃO

NÃO utilizar os fluxos (serão cancelados)

- Problema relacionado ao pedido
- Liquidação de Estoque
- Recall

Problema Relacionado ao produto

Deve ser utilizado para ocorrências de Qualidade e Assistência Técnica (peças com problema de fabricação não instaladas e peças instaladas defeituosas)

Problema de Entrega Este irá tratar todas as divergências logísticas, tais como:

- Entrega com diferença [falta/sobra]
- Entrega com avaria
- Entrega não realizada [atraso]

Contato do suporte | TecCom Wiki | Seminários Web / Webinar | Aviso da versão | Status do sistema | Aviso legal | TecAlliance Website | Configurações de cookies | Português (Brasil)

4.1 Problema relacionado ao produto – Falta de componentes do produto

4.1.2. No passo 2 selecionar **Falta de componentes do produto**.

The screenshot displays the TecCom Portal interface. At the top, there's a navigation bar with 'Legal Invoice', 'Reclamação e devolução', 'Dados do artigo', 'Visões', 'Diário', 'Administração', and 'A sua rede TecCom'. Below this, a sidebar on the left contains 'Lista de reclamações', 'Liquidação de estoque', 'Configurações', and 'Importar reclamações'. The main content area shows a flowchart with two steps: '1. Remetente' and '2. Fluxo'. Under '2. Fluxo', there's a sub-step '2.1 Iniciar' leading to '2.2 Problema relacionado ao produto'. In this step, three options are presented: 'Falta de componentes do produto' (highlighted with a red box and labeled '4.1.2'), 'Wrong composition', and 'Produto defeituoso'. On the right side, there's a sidebar titled 'Informações do receptor' with a warning section 'ATENÇÃO' and a list of actions: 'NÃO utilizar os fluxos (serão cancelados)', 'Problema relacionado ao pedido', 'Liquidação de Estoque', and 'Recall'. Below this, there's a section 'Problema Relacionado ao produto' with a description and a list of actions: 'Entrega com diferença (faltando)', 'Entrega com avaria', and 'Entrega não realizada (atrasada)'. The footer contains links for 'Contato do suporte', 'TecCom Wiki', 'Seminários Web / Webinar', 'Aviso da versão', 'Status do sistema', 'Aviso legal', 'TecAlliance Website', and 'Configurações de cookies'.

4.1 Problema relacionado ao produto – Falta de componentes do produto



Lista de reclamações # 80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Código da peça

spa2343

4.1.3

METAL LEVE SP&A2343
Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 0,50
Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 1,00
Êmbolo

Inserção manual

Número de artigo SP&A2343 1.00

Número de artigo* SP&A2343 1.00

Marca METAL LEVE

Código da marca METAL LEVE

Descrição do artigo Êmbolo

Grupo de materiais Escolha seu grupo de materiais

Número de série

Número do lote * 10/03/2025 - 30938597

Nº Nota Fiscal * 2748395

Data da Nota Fiscal DD/MM/YYYY

Adicionar peça ou atualizar

4.1.3. Código da peça – Inserir o apelido da peça ex. KT0519171-00000121 colocar K9171, CR0002209-0000012U colocar CR2209, FTOC00047-00009121 colocar OC47 etc, clique enter e selecione o item correspondente da lista. **Se atentar a sobre medida da peça (STD, 0,25, 0,50, 0,75, 1,00) Caso nenhuma opção surgir utilizar a opção **Inserção manual**

4.1.4. Tendo selecionado o item, será aberto uma nova janela, onde é **obrigatório** o preenchimento dos campos:

LOTE (Ordem de produção + data da etiqueta. Se aplicável)

Nº Nota Fiscal: Inserir a NF de origem da peça.

Ao finalizar o preenchimento clicar no campo **Adicionar peça ou atualizar**.

Para adicionar mais peças simplesmente repetir o processo 4.1.3 e 4.1.4.

**É permitido até 5 itens para este fluxo.

4.1 Problema relacionado ao produto – Falta de componentes do produto

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 3

Lista de peças

Peça 1

K9171 Kit de reparação, êmbolos/camisas de cilindros

METAL LEVE

Quantidade

1

Peça 2

SP&A2343 1.00 Êmbolo

METAL LEVE

Quantidade

4

Descrição do problema

4.1.5

Descreva o problema (Como e quando ele ocorre) *

K9171- FALTANDO PISTÃO
SPA2343- FALTANDO ANÉIS

Onde o problema foi detectado? *

Cliente final

Auto Center/Oficina

Auto peças

4.1.7

Anexos *

Carregar arquivos

Os anexos são obrigatórios

4.1.5. Descrição do problema – Descrever o problema identificado na(s) peça(s).

EM CASO DE MAIS DE UMA PEÇA, PARA PREENCHER A DESCRIÇÃO SEGUIR O PADRÃO: CÓDIGO DA PEÇA + PROBLEMA

4.1.6. Inserir quantidade da(s) peça(s);
*Peças podem variar de acordo com o produto (dependendo se for considerado jogo ou unidade) - Verificar etiqueta.

4.1.7. Onde o problema foi encontrado sempre colocar **Auto peças** e a seguir clicar em **carregar arquivos** para incluir as fotos.

Quantidade para colocar no portal

Produto/Product	PISTOES COM ANEIS	Qtd./Qty
	PISTONS WITH RINGS	4
Aplicação/Application	VOLKSWAGEN	
	MOTOR 1.0L GASOLINA	
	MOTOR 8 VALV.	
	GOL (ALTO TORQUE)	
Date/Date	10/03/25	
	000030938587	
	7882416847451	
Cód. produto/Part nº	SP&A-2343 SPA 1,00	Cil./Cyl. - Ø
	PA0702343-40720421	68,11

4.1 Problema relacionado ao produto – Falta de componentes do produto

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Código da peça

Código de barras / Nº peças (mín. 3 caracteres)

Lista de peças

Peça 1

K9171 Kit de reparação, êmbolos/camisas de cilindros

METAL LEVE

Peça 2

SP&A2343 1.00 Embolo

METAL LEVE

Descrição do problema

Descreva o problema (Como e quando ele ocorre) *

K9171- FALTANDO PISTÃO
SPA2343- FALTANDO ANÉIS

Adicionar anexo

Após o envio da reclamação, os anexos não podem ser editados ou eliminados

Escanear QR-Code para carregar
ou

Procurar arquivos

Recarregar

Adicionar anexos : 5/20

etiqueta P&A.jpg

IMG_0271.jpeg

IMG_0268.jpeg

IMG_0269.jpeg

IMG_0270.jpeg

É possível incluir arquivos pelo celular utilizando o QR code;

Para inserir arquivos que estão no computador é necessário clicar em **Procurar arquivos**;

Após carregamento concluído, os arquivos aparecerão como pré visualização, podendo editar o nome do arquivo no lápis localizado no canto inferior direito do arquivo. Para excluir arquivo carregado, basta passar o mouse por cima do arquivo e clicar no **X** que aparecerá no canto superior do arquivo;

Após todo carregamento concluído, fechar a janela pop-up no **X** localizado no canto superior direito.

4.1 Problema relacionado ao produto – Falta de componentes do produto

4.1.8. Comentário do cliente: É um comentário opcional que será direcionado ao time MAHLE junto a solicitação, podendo ser um campo para informações adicionais, avisos etc.

4.1.9. Anotações Internas: Campo não visível para equipe MAHLE, campo opcional para anotações e controle interno do solicitante.

4.1.10. Confirmar o resumo das informações. Após confirmação dos dados clicar em **ENVIAR**.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Legal Invoice

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 4 / 4

Voltar

Salvar

Salvar & fechar

Fechar

Reclamação # 80516

Criado em: 11/03/2025

Status: Rascunho

Imprimir

Exportar

Anexos

Enviar

Observações para o destinatário

Comentário do cliente

4.1.8

Data do envio das peças

Modalidade de envio

Código de rastreamento

Nº guia de remessa

Nº da fatura de devolução

DD/MM/YYYY

Status das peças: -

Data de recebimento da peça: -

Anotações internas

4.1.9

4.1 Problema relacionado ao produto – Falta de componentes do produto

Quando a solicitação é enviada o próximo passo é aguardar a análise do time MAHLE METAL LEVE;

Para verificar o andamento das solicitações o acompanhamento é feito pela lista de reclamações.

4.1.11. Após análise feita pelo time as informações/instruções dos próximos passos serão informados no chat, em casos recusado(s)/improcedente(s) não haverá mais etapas, encerrando o processo.

CASOS APROVADOS PARA DEVOLUÇÃO

4.1.12. No caso de sua solicitação ter sido autorizada para devolução (essa informação é dada no chat conforme passo 4.1.11) verificar a orientação de como incluir a NF e XML na etapa 5.0 (página 76) para solicitação de coleta.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

Todos

Caixa de entrada

Caixa de saída

Atualizar

+ Nova reclamação

Abrir

Copiar

Apagar

Envio em massa

Imprimir etiqueta coletiva

Redefinir visualização tabular

Redefinir filtros

19 colunas selecionadas

Exportar

28 Elemento(s)

ID da Reclamação	Criado em	Editado em	Fluxo	Categoria	Status	Destinatário	Número de artigo	Marca
52641	29/10/2024 10:46:19	01/11/2024 07:43:55	Peça defeituosa instalada	Reclamação	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	SBC-275-J	METAL LEVE
52608	29/10/2024 08:53:37	01/11/2024 07:43:04	Peça defeituosa instalada	Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	SUK1083	METAL LEVE
52488	28/10/2024 14:45:38	01/11/2024 07:42:28	Peça defeituosa não instalada	Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE
52667/002	29/10/2024 14:29:35	31/10/2024 09:19:53	Receber menos	Diferença de envio	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	LX 1211	MAHLE
52443	28/10/2024 09:54:25	30/10/2024 11:45:45	Peça ausente	Reclamação	Informações solicitadas	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE

Problema relacionado ao produto – Composição Incorreta

4.2

4.2 Problema relacionado ao produto – Composição Incorreta

4.2.1. Caso a reclamação for referente a uma **COMPOSIÇÃO INCORRETA** selecionar o fluxo PROBLEMA RELACIONADO AO PRODUTO.

O que é uma composição incorreta?

- Um produto com composição incorreta é aquele que foi embalado errado e possui o(s) componentes errados dentro da caixa, sendo divergentes do que está na etiqueta, podendo ser um item com medida diferente, inversão de componentes onde foi a mais de um e menos de outro na composição do jogo ou simplesmente um item que não compõem aquele jogo e esta fisicamente divergente da etiqueta.

The screenshot displays the TecCom Portal interface for creating a complaint. The main heading is "2.1 Por que você deseja criar essa reclamação?". Below this, there are five selectable options, each with an icon and a label: "Problema relacionado ao produto" (highlighted with a blue box and the label "4.2.1"), "Problema relacionado ao pedido", "Problema de entrega", "Liquidação de estoque", and "Recall". The interface includes a top navigation bar with various menu items like "Legal Invoice", "Reclamação e devolução", and "Dados do artigo". A right sidebar titled "Informações do receptor" provides additional context and instructions for each problem type. The bottom of the page features a footer with contact information and language settings.

TecCom PORTAL

Micah Test

Atualizações

Legal Invoice

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

Nova reclamação

1. Destinatário > 2. Fluxo

Passo 2 / 2

2.1 Iniciar

2.1 Por que você deseja criar essa reclamação?

4.2.1

Problema relacionado ao produto

Problema relacionado ao pedido

Problema de entrega

Liquidação de estoque

Recall

Informações do receptor

ATENÇÃO

NÃO utilizar os fluxos (serão cancelados)

- Problema relacionado ao pedido
- Liquidação de Estoque
- Recall

Problema Relacionado ao produto

Deve ser utilizado para ocorrências de Qualidade e Assistência Técnica (peças com problema de fabricação não instaladas e peças instaladas defeituosas)

Problema de Entrega Este irá tratar todas as divergências logísticas, tais como:

- Entrega com diferença [falta/sobra]
- Entrega com avaria
- Entrega não realizada [atraso]

Contato do suporte

TecCom Wiki

Seminários Web / Webinar

Aviso da versão

Status do sistema

Aviso legal

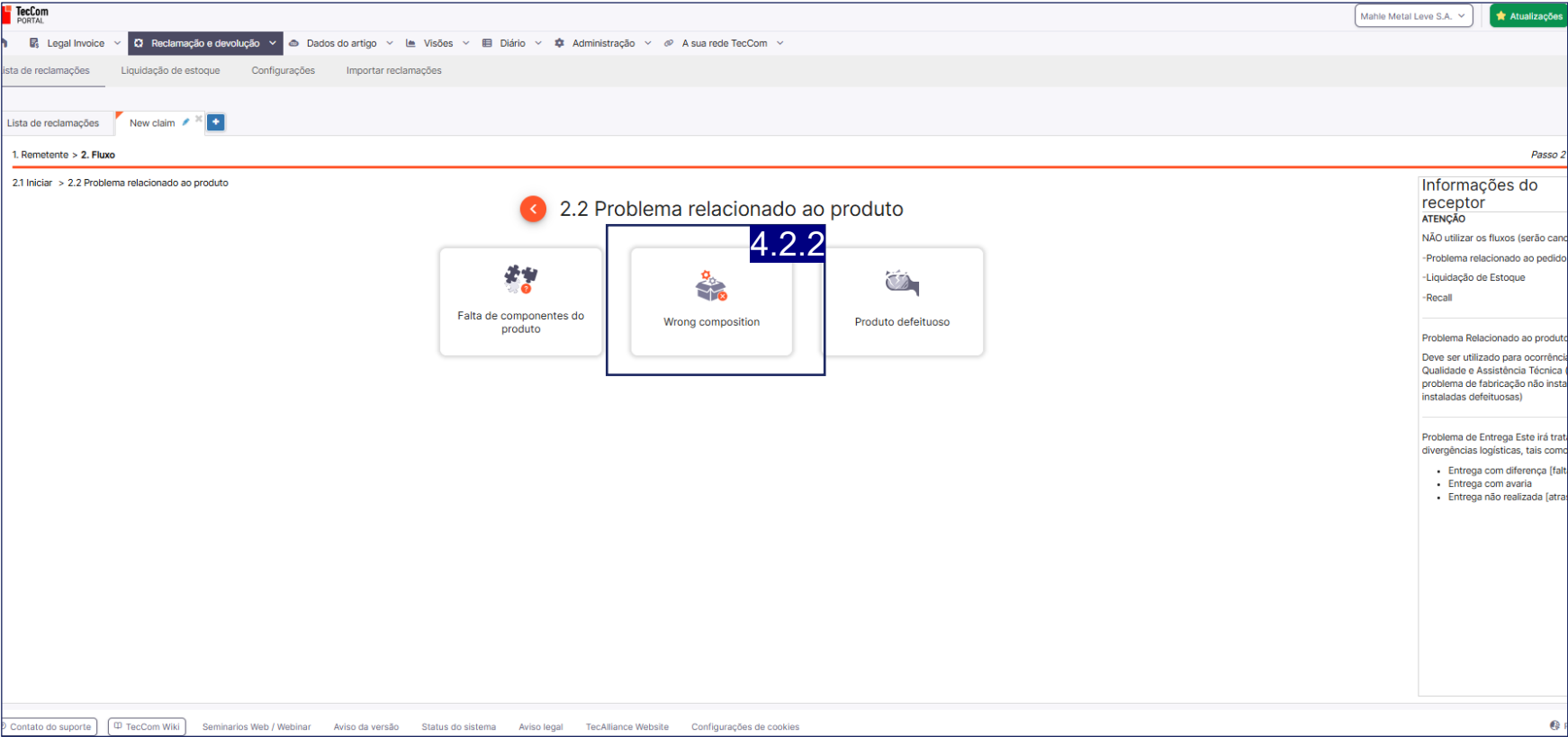
TecAlliance Website

Configurações de cookies

Português (Brasil)

4.2 Problema relacionado ao produto – Composição Incorreta

4.2.2. No passo 2 selecionar Wrong Composition



4.2 Problema relacionado ao produto – Composição Incorreta



Lista de reclamações # 80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Código da peça

spa2343

4.2.3

METAL LEVE SP&A2343
Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 0,50
Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 1,00
Êmbolo

Inserção manual

Número de artigo SP&A2343 1.00

Número de artigo* SP&A2343 1.00

Marca METAL LEVE

Código da marca METAL LEVE

Descrição do artigo Êmbolo

Grupo de materiais Escolha seu grupo de materiais

Número de série

Número do lote * 10/03/2025 - 30938597

Nº Nota Fiscal * 2748395

Data da Nota Fiscal DD/MM/YYYY

Adicionar peça ou atualizar

4.2.4

4.2.3. Código da peça – Inserir o apelido da peça ex. KT0519171-00000121 colocar K9171, CR0002209-0000012U colocar CR2209, FTOC00047-00009121 colocar OC47 etc, clique enter e selecione o item correspondente da lista. ****Se atentar a sobre medida da peça (STD, 0,25, 0,50, 0,75, 1,00) Caso nenhuma opção surgir utilizar a opção **Inserção manual****

4.2.4. Tendo selecionado o item, será aberto uma nova janela, onde é **obrigatório** o preenchimento dos campos:

LOTE (Ordem de produção + data da etiqueta. **Se aplicável**)

Nº Nota Fiscal: Inserir a NF de origem da peça.

Ao finalizar o preenchimento clicar no campo **Adicionar peça ou atualizar**.

Para adicionar mais peças simplesmente repetir o processo 4.2.3 e 4.2.4.

****É permitido até 5 itens para este fluxo.**

4.2 Problema relacionado ao produto – Composição Incorreta

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 3

Lista de peças

Peça 1

K9171 Kit de reparação, êmbolos/camisas de cilindros

METAL LEVE

Quantidade

1

Peça 2

SP&A2343 1.00 Êmbolo

METAL LEVE

Quantidade

4

Descrição do problema

4.2.5

Descreva o problema (Como e quando ele ocorre) *

K9171 - Pistão incorreto > P9170

SPA2343 - Jogo de anéis incorretos > STD

Onde o problema foi detectado? *

Cliente final

Auto Center/Oficina

Auto peças

4.2.7

Anexos *

Carregar arquivos

Os anexos são obrigatórios

4.2.5. Descrição do problema – Descrever o problema identificado na(s) peça(s).

EM CASO DE MAIS DE UMA PEÇA: PARA PREENCHER A DESCRIÇÃO SEGUIR O PADRÃO: CÓDIGO DA PEÇA + PROBLEMA

4.2.6. Inserir quantidade da(s) peça(s);
*Peças podem variar de acordo com o produto (dependendo se for considerado jogo ou unidade) - Verificar etiqueta.

4.2.7. Onde o problema foi encontrado sempre colocar **Auto peças** e a seguir clicar em **carregar arquivos** para incluir as fotos.

Quantidade para colocar no portal

Produto/Product

PISTOES COM ANEIS

PISTONS WITH RINGS

Aplicação/Application

VOLKSWAGEN

MOTOR 1.0L GASOLINA

MOTOR 8 VALV.

GOL (ALTO TORQUE)

Date/Date

10/03/25

000030938587

7882416847451

Cód. produto/Part nº

SP&A-2343 SPA 1,00

Cil./Cyl. - Ø

68,11

PA0702343-40720421

Qtd./Qty

4

4.2 Problema relacionado ao produto – Composição Incorreta

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Código da peça

Código de barras / Nº peças (mín. 3 caracteres)

Lista de peças

Peça 1

K9171 Kit de reparação, êmbolos/camisas de cilindros

METAL LEVE

Peça 2

SP&A2343 1.00 Embolo

METAL LEVE

Descrição do problema

Descreva o problema (Como e quando ele ocorre) *

K9171 - Pistão incorreto > P9170
SPA2343 - Jogo de anéis incorretos > STD

Adicionar anexo

Após o envio da reclamação, os anexos não podem ser editados ou eliminados

Escanear QR-Code para carregar

ou

Procurar arquivos

Recarregar

Adicionar anexos : 5/20

etiqueta P&A.jpg

IMG_0271.jpeg

IMG_0268.jpeg

IMG_0269.jpeg

IMG_0270.jpeg

É possível incluir arquivos pelo celular utilizando o QR code;

Para inserir arquivos que estão no computador é necessário clicar em **Procurar arquivos**;

Após carregamento concluído, os arquivos aparecerão como pré visualização, podendo editar o nome do arquivo no lápis localizado no canto inferior direito do arquivo. Para excluir arquivo carregado, basta passar o mouse por cima do arquivo e clicar no **X** que aparecerá no canto superior do arquivo;

Após todo carregamento concluído, fechar a janela pop-up no **X** localizado no canto superior direito.

4.2 Problema relacionado ao produto – Composição Incorreta

4.2.8. Comentário do cliente: É um comentário opcional que será direcionado ao time MAHLE junto a solicitação, podendo ser um campo para informações adicionais, avisos etc.

4.2.9. Anotações Internas: Campo não visível para equipe MAHLE, campo opcional para anotações e controle interno do solicitante.

4.2.10. Confirmar o resumo das informações, após confirmação dos dados clicar em **ENVIAR**.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Legal Invoice

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 4 / 4

Voltar

Salvar

Salvar & fechar

Fechar

Reclamação # 80516

Criado em: 11/03/2025

Status: Rascunho

Imprimir

Exportar

Anexos

Enviar

4.2.11

Observações para o destinatário

Comentário do cliente

4.2.9

Data do envio das peças

Modalidade de envio

Código de rastreamento

Nº guia de remessa

Nº da fatura de devolução

DD/MM/YYYY

Status das peças: -

Data de recebimento da peça: -

Anotações internas

4.2.10

4.2 Problema relacionado ao produto – Composição Incorreta

Quando a solicitação é enviada o próximo passo é aguardar a análise do time MAHLE METAL LEVE;

Para verificar o andamento das solicitações o acompanhamento é feito pela lista de reclamações.

4.2.11. Após análise feita pelo time as informações/instruções dos próximos passos serão informados no chat, em casos recusado(s)/improcedente(s) não haverá mais etapas, encerrando o processo.

CASOS APROVADOS PARA DEVOLUÇÃO

4.2.12. No caso de sua solicitação ter sido autorizada para devolução (essa informação é dada no chat conforme passo 4.2.11) verificar a orientação de como incluir a NF e XML na etapa 5.0 (página 76) para solicitação de coleta.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

Todos

Caixa de entrada

Caixa de saída

Atualizar

Nova reclamação

Abrir

Copiar

Apagar

Envio em massa

Imprimir etiqueta coletiva

19 colunas selecionadas

Exportar

28 Elemento(s)

	ID da Reclamação	Criado em	Editado em	Fluxo		Categoria	Status	Destinatário	Número de artigo	Marca
	52641	29/10/2024 10:46:19	01/11/2024 07:43:55	Peça defeituosa instalada	2	4.2.12	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	SBC-275-J	METAL LEVE
	52608	29/10/2024 08:53:37	01/11/2024 07:43:04	Peça defeituosa instalada		Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	SUK1083	METAL LEVE
	52488	28/10/2024 14:45:38	01/11/2024 07:42:28	Peça defeituosa não-instalada		Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE
	52667/002	29/10/2024 14:29:35	31/10/2024 09:19:53	Receber menos	1	Diferença de envio	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	LX 1211	MAHLE
	52443	28/10/2024 09:54:25	30/10/2024 11:45:45	Peça ausente	2	Reclamação	Informações solicitadas	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE

Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso – NÃO instalado

4.3

4.3 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - NÃO instalado

4.3.1. Caso a reclamação for referente a um **PRODUTO DEFEITUOSO NÃO INSTALADO** selecionar o fluxo PROBLEMA RELACIONADO AO PRODUTO.

O que é um produto defeituoso NÃO instalado?

- Um produto defeituoso não instalado é qualquer produto que possui alguma falha identificada antes do funcionamento do veículo. A MAHLE considera como instalação todo ato de aplicar a peça e em sequência ligar o veículo requerendo o funcionamento da peça, nos casos em que o problema foi identificado no balcão ou antes do acionamento do veículo a peça é considerada não instalada.

TecCom PORTAL

Micah Test | Atualizações | Notificações

Legal Invoice | Reclamação e devolução | Dados do artigo | Visões | Diário | Administração | A sua rede TecCom

Lista de reclamações | Configurações | Importar reclamações

Lista de reclamações | Nova reclamação

1. Destinatário > 2. Fluxo

2.1 Iniciar

2.1 Por que você deseja criar essa reclamação?

4.3.1 Problema relacionado ao produto

Problema relacionado ao pedido

Problema de entrega

Liquidação de estoque

Recall

Informações do receptor

ATENÇÃO

NÃO utilizar os fluxos (serão cancelados)

- Problema relacionado ao pedido
- Liquidação de Estoque
- Recall

Problema Relacionado ao produto

Deve ser utilizado para ocorrências de Qualidade e Assistência Técnica (peças com problema de fabricação não instaladas e peças instaladas defeituosas)

Problema de Entrega Este irá tratar todas as divergências logísticas, tais como:

- Entrega com diferença [falta/sobra]
- Entrega com avaria
- Entrega não realizada [atraso]

Contato do suporte | TecCom Wiki | Seminários Web / Webinar | Aviso da versão | Status do sistema | Aviso legal | TecAlliance Website | Configurações de cookies

Português (Brasil)

Selecionar modalidade

4.3 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - NÃO instalado

4.3.2. No passo 2 selecionar **Produto defeituoso**.

TecCom PORTAL

Legal Invoice | Reclamação e devolução | Dados do artigo | Visões | Diário | Administração | A sua rede TecCom

Lista de reclamações | Liquidação de estoque | Configurações | Importar reclamações

Lista de reclamações | New claim

1. Remetente > **2. Fluxo** Passo 2

2.1 Iniciar > **2.2 Problema relacionado ao produto**

2.2 Problema relacionado ao produto

4.3.2

Falta de componentes do produto

Wrong composition

Produto defeituoso

Informações do receptor

ATENÇÃO

NÃO utilizar os fluxos (serão cancelados)

- Problema relacionado ao pedido
- Liquidação de Estoque
- Recall

Problema Relacionado ao produto

Deve ser utilizado para ocorrência de Qualidade e Assistência Técnica (problema de fabricação não instaladas defeituosas)

Problema de Entrega Este irá tratar divergências logísticas, tais como:

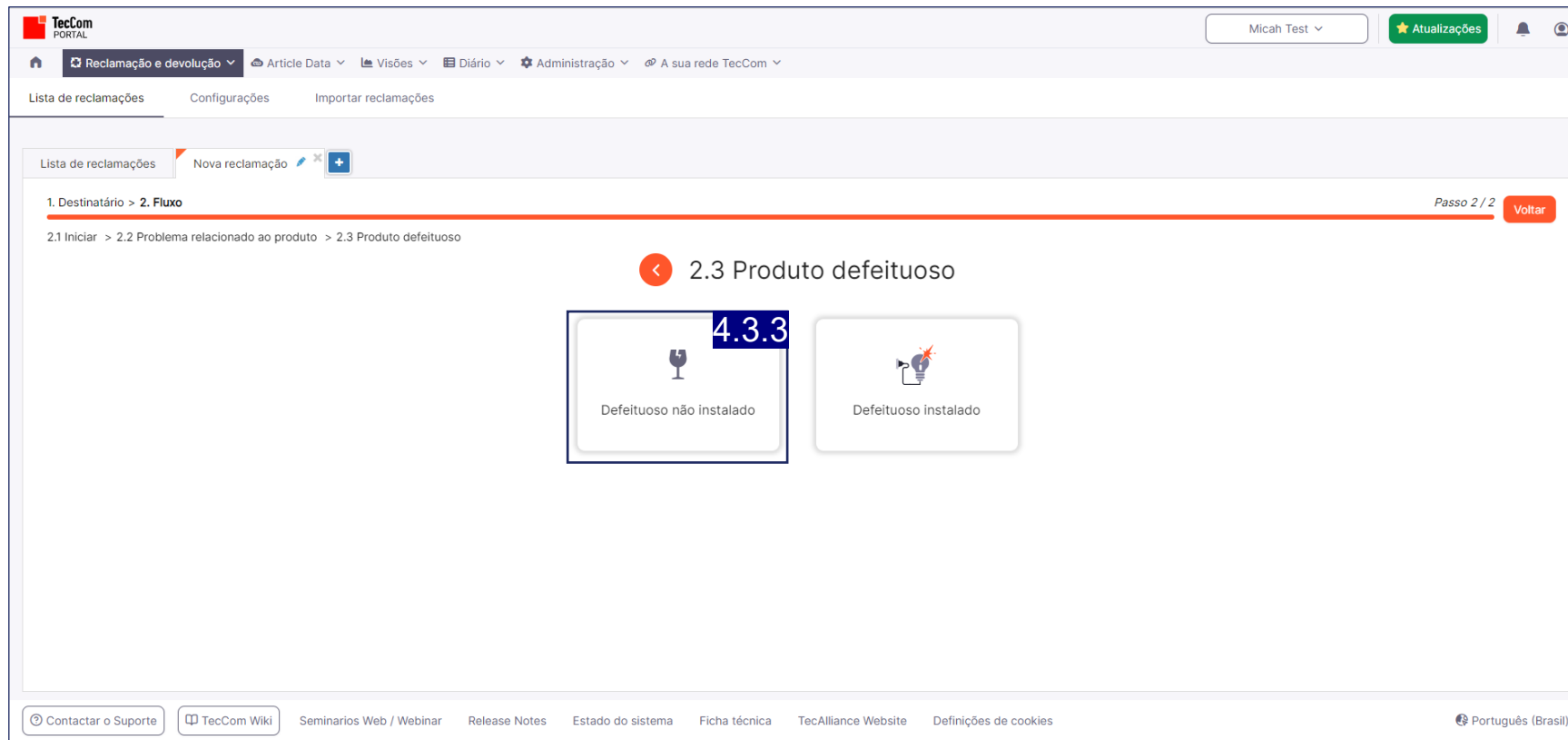
- Entrega com diferença (faltando)
- Entrega com avaria
- Entrega não realizada (atrasada)

Contato do suporte | TecCom Wiki | Seminários Web / Webinar | Aviso da versão | Status do sistema | Aviso legal | TecAlliance Website | Configurações de cookies

Selecionar modalidade

4.3 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - NÃO instalado

4.3.3. Selecionar **Defeituoso** não instalado.



4.3 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - NÃO instalado



Lista de reclamações # 80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Código da peça

spa2343

4.3.4

METAL LEVE SP&A2343
Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 0,50
Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 1,00
Êmbolo

Inserção manual

Número de artigo SP&A2343 1.00

Número de artigo* SP&A2343 1.00

Marca METAL LEVE

Código da marca METAL LEVE

Descrição do artigo Êmbolo

Grupo de materiais Escolha seu grupo de materiais

Número de série

Número do lote * 10/03/2025 - 30938597

Nº Nota Fiscal * 2748395

Data da Nota Fiscal DD/MM/YYYY

Adicionar peça ou atualizar

4.3.5

4.3.4. Código da peça – Inserir o apelido da peça ex. KT0519171-00000121 colocar K9171, CR0002209-0000012U colocar CR2209, FTOC00047-00009121 colocar OC47 etc, clique enter e selecione o item correspondente da lista. **Se atentar a sobre medida da peça (STD, 0,25, 0,50, 0,75, 1,00) Caso nenhuma opção surgir utilizar a opção **Inserção manual**

4.3.5. Tendo selecionado o item, será aberto uma nova janela, onde é **obrigatório** o preenchimento dos campos:

LOTE (Ordem de produção + data da etiqueta. Se aplicável)

Nº Nota Fiscal: Inserir a NF de origem da peça.

Ao finalizar o preenchimento clicar no campo **Adicionar peça ou atualizar**.

Para adicionar mais peças simplesmente repetir o processo 4.3.4 e 4.3.5.

**É permitido até 5 itens para este fluxo.

4.3 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - NÃO instalado

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 3

Lista de peças

Peça 1

K9171 Kit de reparação, êmbolos/camisas de cilindros

METAL LEVE

Quantidade

1

Peça 2

SP&A2343 1.00 Êmbolo

METAL LEVE

Quantidade

4

Descrição do problema

4.3.6

Descreva o problema (Como e quando ele ocorre) *

K9171- CAMISA TRINCADA
SPA2343- FALTANDO CANAL DA PRESILHA/ARGOLA NO PISTÃO

Onde o problema foi detectado? *

Cliente final

Auto Center/Oficina

Auto peças

4.3.8

Anexos *

Carregar arquivos

Os anexos são obrigatórios

4.3.6. Descrição do problema – Descrever o problema identificado na(s) peça(s).

EM CASO DE MAIS DE UMA PEÇA: PARA PREENCHER A DESCRIÇÃO SEGUIR O PADRÃO: CÓDIGO DA PEÇA + PROBLEMA

4.3.7. Inserir quantidade da(s) peça(s);
*Peças podem variar de acordo com o produto (dependendo se for considerado jogo ou unidade) - Verificar etiqueta.

4.3.8. Onde o problema foi encontrado sempre colocar **Auto peças** e a seguir clicar em **carregar arquivos** para incluir as fotos.

Quantidade para colocar no portal

Produto/Product

PISTOES COM ANEIS

PISTONS WITH RINGS

Aplicação/Application

VOLKSWAGEN

MOTOR 1.0L GASOLINA

MOTOR 8 VALV.

GOL (ALTO TORQUE)

10/03/25

000030838587

Cód. produto/Part nº

SP&A-2343 SPA 1,00

Cil./Cyl. - Ø

68,11

7882416847451

PA0702343-40720421

Qtde./Qty

4

4.3 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - NÃO instalado

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Código da peça

Código de barras / Nº peças (mín. 3 caracteres)

Lista de peças

Peça 1

K9171 Kit de reparação, êmbolos/camisas de cilindros

METAL LEVE

Peça 2

SP&A2343 1.00 Embolo

METAL LEVE

Descrição do problema

Descreva o problema (Como e quando ele ocorre) *

K9171- CAMISA TRINCADA
SPA2343- FALTANDO CANAL DA PRESILHA/ARGOLA NO PISTÃO

Adicionar anexo

Após o envio da reclamação, os anexos não podem ser editados ou eliminados

Escanear QR-Code para carregar

ou

Procurar arquivos

Recarregar

Adicionar anexos : 5/20

etiqueta P&A.jpg

IMG_0271.jpeg

IMG_0268.jpeg

IMG_0269.jpeg

IMG_0270.jpeg

É possível incluir arquivos pelo celular utilizando o QR code;

Para inserir arquivos que estão no computador é necessário clicar em **Procurar arquivos**;

Após carregamento concluído, os arquivos aparecerão como pré visualização, podendo editar o nome do arquivo no lápis localizado no canto inferior direito do arquivo. Para excluir arquivo carregado, basta passar o mouse por cima do arquivo e clicar no **X** que aparecerá no canto superior do arquivo;

Após todo carregamento concluído, fechar a janela pop-up no **X** localizado no canto superior direito.

4.3 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - NÃO instalado

4.3.9. Comentário do cliente: É um comentário opcional que será direcionado ao time MAHLE junto a solicitação, podendo ser um campo para informações adicionais, avisos etc.

4.3.10. Anotações Internas: Campo não visível para equipe MAHLE, campo opcional para anotações e controle interno do solicitante.

4.3.11. Confirmar o resumo das informações, após confirmação dos dados clicar em **ENVIAR**.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Legal Invoice

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 4 / 4

Voltar

Salvar

Salvar & fechar

Fechar

Reclamação # 80516

Criado em: 11/03/2025

Status: Rascunho

Imprimir

Exportar

Anexos

Enviar

Observações para o destinatário

Comentário do cliente

4.3.9

Data do envio das peças

Modalidade de envio

Código de rastreamento

Nº guia de remessa

Nº da fatura de devolução

DD/MM/YYYY

Status das peças: -

Data de recebimento da peça: -

Anotações internas

4.3.10

4.3 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - NÃO instalado

Quando a solicitação é enviada o próximo passo é aguardar a análise do time MAHLE METAL LEVE;

Para verificar o andamento das solicitações o acompanhamento é feito pela lista de reclamações.

4.3.12. Após análise feita pelo time as informações/instruções dos próximos passos serão informados no chat, em casos recusado(s)/improcedente(s) não haverá mais etapas, encerrando o processo.

CASOS APROVADOS PARA DEVOLUÇÃO

4.3.13. No caso de sua solicitação ter sido autorizada para devolução (essa informação é dada no chat conforme passo 4.3.12) verificar a orientação de como incluir a NF e XML na etapa 5.0 (página 76) para solicitação de coleta.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

Todos

Caixa de entrada

Caixa de saída

Atualizar

+ Nova reclamação

Abrir

Copiar

Apagar

Envio em massa

Imprimir etiqueta coletiva

Redefinir visualização tabelar

Redefinir filtros

19 colunas selecionadas

	ID da Reclamação	Criado em	Editado em	Fluxo		Categoria	Status	Destinatário	Número de artigo	Marca
	52641	29/10/2024 10:46:19	01/11/2024 07:43:55	Peça defeituosa instalada	2	4.3.12	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	SBC-275-J	METAL LEVE
	52608	29/10/2024 08:53:37	01/11/2024 07:43:04	Peça defeituosa instalada		Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	SUK1083	METAL LEVE
	52488	28/10/2024 14:45:38	01/11/2024 07:42:28	Peça defeituosa não-instalada		Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE
	52667/002	29/10/2024 14:29:35	31/10/2024 09:19:53	Receber menos	1	Diferença de envio	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	LX 1211	MAHLE
	52443	28/10/2024 09:54:25	30/10/2024 11:45:45	Peça ausente	2	Reclamação	Informações solicitadas	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE

Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - Instalado

4.4

4.4 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - Instalado

4.4.1. Caso a reclamação for referente a um **PRODUTO DEFEITUOSO INSTALADO** **selecionar** o fluxo PROBLEMA RELACIONADO AO PRODUTO.

O que é um produto defeituoso instalado?

- Um produto defeituoso instalado é aquele que apresenta falhas identificadas durante o funcionamento do veículo. A MAHLE considera um produto instalado quando ele é aplicado, e o veículo é ligado, acionando a peça. Se, nesse momento, for detectado um problema, o produto é classificado como defeituoso instalado.

TecCom PORTAL

Micah Test

Atualizações

Legal Invoice

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

Nova reclamação

1. Destinatário > 2. Fluxo

2.1 Iniciar

2.1 Por que você deseja criar essa reclamação?

4.4.1

Problema relacionado ao produto

Problema relacionado ao pedido

Problema de entrega

Liquidação de estoque

Recall

Informações do receptor

ATENÇÃO

NÃO utilizar os fluxos (serão cancelados)

- Problema relacionado ao pedido
- Liquidação de Estoque
- Recall

Problema Relacionado ao produto

Deve ser utilizado para ocorrências de Qualidade e Assistência Técnica (peças com problema de fabricação não instaladas e peças instaladas defeituosas)

Problema de Entrega Este irá tratar todas as divergências logísticas, tais como:

- Entrega com diferença [falta/sobra]
- Entrega com avaria
- Entrega não realizada [atraso]

Contato do suporte

TecCom Wiki

Seminários Web / Webinar

Aviso da versão

Status do sistema

Aviso legal

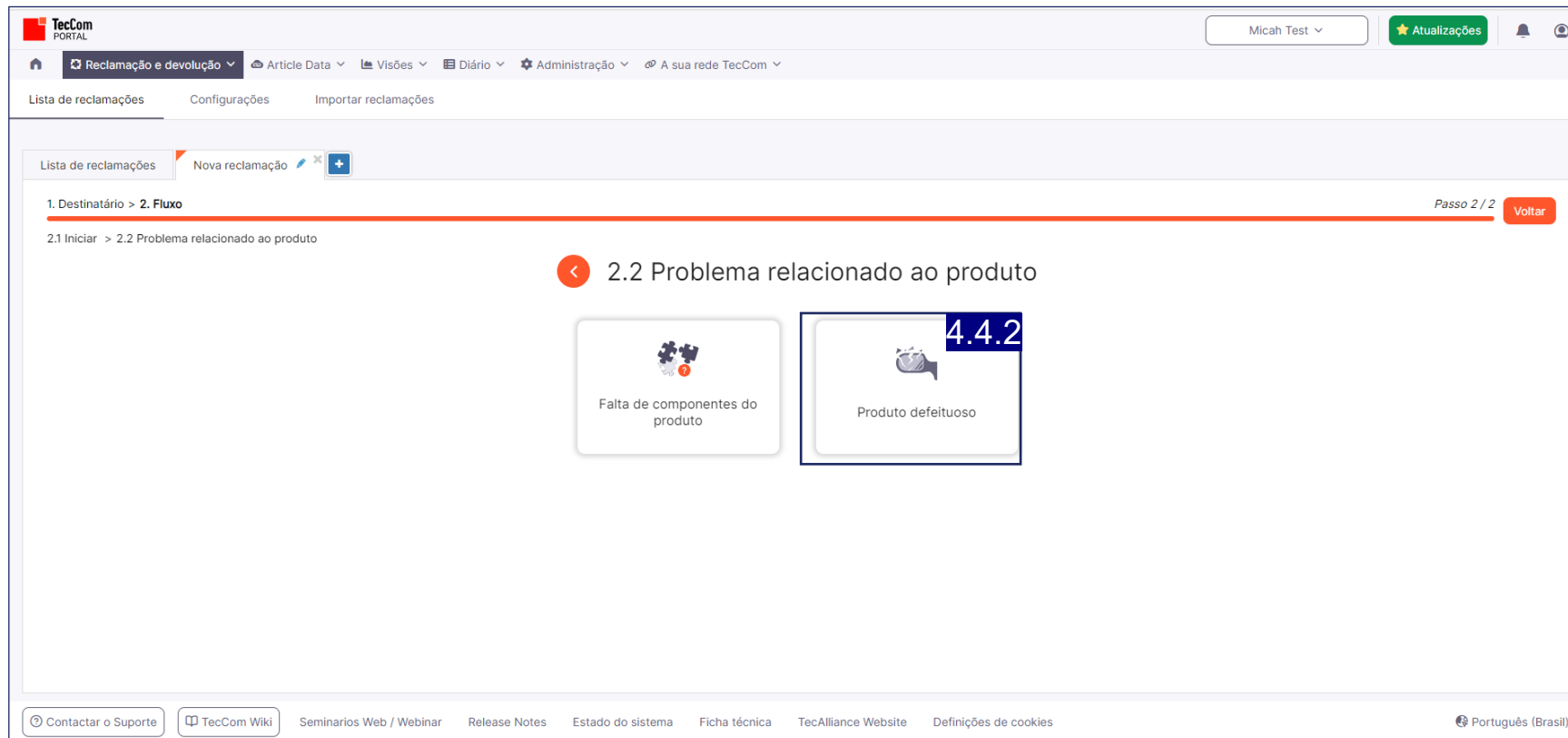
TecAlliance Website

Configurações de cookies

Português (Brasil)

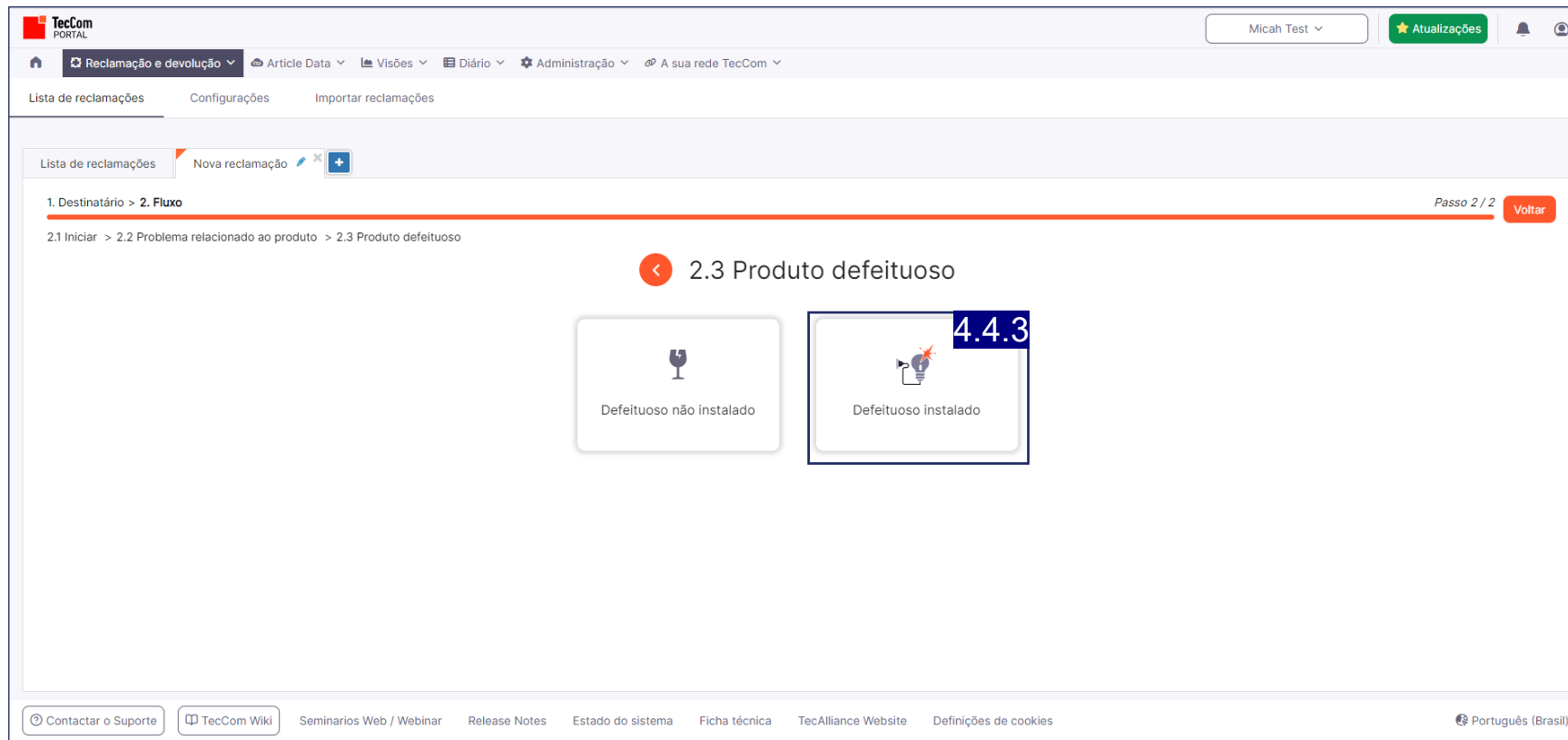
4.4 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - Instalado

4.4.2. No passo 2 selecionar **Produto defeituoso**.



4.4 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - Instalado

4.4.3. No passo 2 selecionar **Defeituoso instalado.**



4.4 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - Instalado

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Código da peça

spa2343

4.4.4

METAL LEVE SP&A2343

Êmbolo

Resultado exato

METAL LEVE SP&A2343 0,50

Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 1.00

Êmbolo

Inserção manual

Número de artigo SP&A2343 1.00

Número d

Código da marca

METAL LEVE

Descrição do artigo

Êmbolo

Grupo de materiais

Escolha seu grupo de materiais

Número de série

Número do lote *

N/A

4.4.5

Nº Nota Fiscal *

N/A

Data da Nota Fiscal

DD/MM/YYYY

Adicionar peça ou atualizar

4.4.4. Código da peça – Inserir o apelido da peça ex. KT0519171-00000121 colocar K9171, CR0002209-0000012U colocar CR2209, FTOC00047-00009121 colocar OC47 etc, clique enter e selecione o item correspondente da lista. ****Se atentar a sobre medida da peça (STD, 0,25, 0,50, 0,75, 1,00) Caso nenhuma opção surgir utilizar a opção **Inserção manual****

4.4.5. Tendo selecionado o item, será aberto uma nova janela, onde é **obrigatório** o preenchimento dos campos:

LOTE NÃO NECESSÁRIO PARA PEÇA APLICADA – PREENCHER COM **N/A**

Nº Nota Fiscal: NÃO NECESSÁRIO PARA PEÇA APLICADA – PREENCHER COM **N/A**

Ao finalizar o preenchimento clicar no campo **Adicionar peça ou atualizar.**

****É permitido apenas 1 peça por reclamação para este fluxo.**

4.4 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - Instalado

4.4.6. Descrição do problema – Descrever o problema relatado pelo cliente/mecânico, o quanto mais detalhado melhor.

4.4.7. Onde o problema foi encontrado sempre colocar **Auto Center/Oficina** e a seguir clicar em **carregar arquivos**.

4.4.8. Inserir quantidade.

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Veículo > 5. Oficina/Técnico/Cliente final > 6. Resumo

Passo 3

Código da peça

Código de barras / N° peças (mín. 3 caracteres)

Lista de peças

Peça 1

SP&A2343 1.00 Êmbolo

METAL LEVE

Quantidade

4

Descrição do problema

4.4.6

Descreva o problema (Como e quando ele ocorre) *

Desgaste prematuro

Onde o problema foi detectado? *

4.4.7

Cliente finalAuto Center/OficinaAuto peças

Anexos *

Carregar arquivos

Contato do suporte

TecCom Wiki

Seminarios Web / Webinar

Aviso da versão

Status do sistema

Aviso legal

TecAlliance Website

Configurações de cookies

Quantidade para colocar no portal

	Produto/Product	Qtd./Qty
	PISTONS COM ANEIS	4
	PISTONS WITH RINGS	
	Aplicação/Application	
	VOLKSWAGEN	
	MOTOR 1.0L GASOLINA	
	MOTOR 8 VALV.	
	GOL (ALTO TORQUE)	
Date/Date		
10/03/25		
000030938507		
	7882416847451	
Cód. produto/Part nº		Cil./Cyl. - Ø
SP&A-2343 SPA 1,00		68,11
PA0702343-40720421		

Inserir informações da peça reclamada

4.4 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - Instalado

É possível incluir arquivos pelo celular utilizando o QR code;

Para inserir arquivos que estão no computador é necessário clicar em **Procurar arquivos**;

Após carregamento concluído, os arquivos aparecerão como pré visualização, podendo editar o nome do arquivo no lápis localizado no canto inferior direito do arquivo. Para excluir arquivo carregado, basta passar o mouse por cima do arquivo e clicar no **X** que aparecerá no canto superior do arquivo;

Após todo carregamento concluído, fechar a janela pop-up no **X** localizado no canto superior direito. Tendo finalizado o preenchimento clicar em **PROSSEGUIR**.

TecCom PORTAL

Legal Invoice ▾ Reclamação e devolução ▾ Dados do artigo

Lista de reclamações Configurações Importar reclamações

Lista de reclamações # 80516 +

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Veículo > 5. Oficina/Técnico/Cliente

Código da peça

Código de barras / N° peças (mín. 3 caracteres)

Lista de peças

Peça 1 SP&A2343 1.00 Êmbolo METAL LEVE

Descrição do problema

Descreva o problema (Como e quando ele ocorre) *

Desgaste prematuro

Contato do suporte TecCom Wiki Seminários Web / Webinar

Adicionar anexo

Após o envio da reclamação, os anexos não podem ser editados ou eliminados

Escanear QR-Code para carregar ou

Procurar arquivos

Recarregar

Adicionar anexos : 3/20

etiqueta P&A.jpg IMG_0268.jpeg IMG_0270.jpeg

Passo 3 / 6 Voltar Prosseguir Salvar

Informações do receptor

Para inclusão da peça, se atentar a marca do produto (MAHLE ou METAL LEVE) e detalhe sobremedida.

Inserir corretamente número da NF e data de emissão da NF no campo Data da Fatura.

Inserir apenas fotos/arquivos necessários para avaliação.

Etiqueta MAHLE; Demonstrar o conjunto por inteiro; Demonstrar falha descrita pelo cliente.

Português (Brasil)

4.4 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - Instalado

4.4.9. Onde a peça estava instalada? (OPCIONAL)

Inserir as informações sobre o veículo: Marca, Modelo, potência etc.

4.4.10. Dados da instalação:

Informar a quilometragem da instalação, desinstalação, assim como a data e local em que foi instalado e desinstalado.

Etapa importante para assertividade na resposta ao cliente;

Tendo finalizado o preenchimento clicar em PROSSEGUIR.

Lista de reclamações # 80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Veículo > 5. Oficina/Técnico/Cliente final > 6. Resumo

Passo 4 / 6 Voltar Prosseguir Salvar

Onde a peça estava instalada?

Buscar por código de país / placa do veículo / manual

CARRO VEÍCULO COMERCIAL VLC MOTOCICLETA TRATOR EIXO TRAILER

Favor selecionar fabricante...

Favor selecionar modelo...

Favor selecionar tipo...

Quilometragem (Km) na instalação *

Data de instalação *

Quilometragem (Km) na desinstalação *

Data de desinstalação *

Instalado por *

Desinstalado por *

Anexos Carregar arquivos

Contato do suporte TecCom Wiki Seminários Web / Webinar Aviso da versão Status do sistema Aviso legal TecAlliance Website Configurações de cookies

Português (Br)

4.4 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - Instalado

4.4.11. Detalhes do(a) oficina/técnico/cliente final: (OPCIONAL)
Inserir informações da oficina/mecânico que aplicou a peça.

4.4.12. Dados fiscais da compra do cliente final: Inserir o número e a data da Nota (Cupom) fiscal em que o cliente final adquiriu esta peça

4.4.13. Custos Adicionais (RESSARCIMENTO) – Caso haja qualquer custo adicional proveniente do problema apresentado na peça (Como guincho, mão de obra, transporte etc), deve ser preenchido as informações. Caso não haja deixar em branco.

*Nesta página os arquivos obrigatoriamente a serem anexados são: NF (Cupom fiscal) do cliente final para análise do prazo de garantia. Caso haja outros custos (ressarcimento) atrelado a solicitação a documentação comprobatória também devem ser colocada em anexo.

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Veículo > 5. Oficina/Técnico/Cliente final > 6. Resumo

Passo 5 / 6

Voltar

Prosseguir

Salvar

Detalhes do(a) oficina/técnico/cliente final

4.4.11

Nome/Empresa

Nome/Empresa 2

Sobrenome

Rua e Nº da casa

Estado/província

Cidade

E-mail

N.º de telefone

Nº da Nota Fiscal *

203555

4.4.12

Data da Nota Fiscal *

04/03/2025

Custo da(s) peça(s)

BRL - Br

4.4.13

Custos do serviço/mão de obra

BRL - Brazilian real

Outros custos

BRL - Brazilian real

Anexos *

Carregar arquivos

Os anexos são obrigatórios

4.4 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - Instalado

4.4.14. Comentário do cliente: É um comentário opcional que será direcionado ao time MAHLE junto a solicitação, podendo ser um campo para informações adicionais, avisos etc.

4.4.15. Anotações Internas: Campo não visível para equipe MAHLE, campo opcional para anotações e controle interno do solicitante.

4.4.16. Confirmar o resumo das informações. Após confirmação dos dados clicar em **ENVIAR**.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Legal Invoice

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 4 / 4

Voltar

Salvar

Salvar & fechar

Fechar

Reclamação # 80516

Criado em: 11/03/2025

Status: Rascunho

Imprimir

Exportar

Anexos

Enviar

Observações para o destinatário

Comentário do cliente

4.4.14

Data do envio das peças

DD/MM/YYYY

Modalidade de envio

Código de rastreamento

Nº guia de remessa

Nº da fatura de devolução

Status das peças: -

Data de recebimento da peça: -

Anotações internas

4.4.15

4.4 Problema relacionado ao produto – Produto defeituoso - Instalado

Quando a solicitação é enviada o próximo passo é aguardar a análise do time MAHLE METAL LEVE;

Para verificar o andamento das solicitações o acompanhamento é feito pela lista de reclamações.

4.4.17. Após análise feita pelo time as informações/instruções dos próximos passos serão informados no chat, em casos recusado(s)/improcedente(s) não haverá mais etapas, encerrando o processo.

CASOS APROVADOS PARA DEVOLUÇÃO

4.4.18. No caso de sua solicitação ter sido autorizada para devolução (essa informação é dada no chat conforme passo 4.4.17) verificar a orientação de como incluir a NF e XML na etapa 5.0 (página 76) para solicitação de coleta.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

Todos

Caixa de entrada

Caixa de saída

Atualizar

+ Nova reclamação

Abrir

Copiar

Apagar

Envio em massa

Imprimir etiqueta coletiva

19 colunas selecionadas

Exportar

28 Elemento(s)

	ID da Reclamação	Criado em	Editado em	Fluxo		Categoria	Status	Destinatário	Número de artigo	Marca
	52641	29/10/2024 10:46:19	01/11/2024 07:43:55	Peça defeituosa instalada	2	4.4.17	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	SBC-275-J	METAL LEVE
	52608	29/10/2024 08:53:37	01/11/2024 07:43:04	Peça defeituosa instalada		Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	SUK1083	METAL LEVE
	52488	28/10/2024 14:45:38	01/11/2024 07:42:28	Peça defeituosa não-instalada		Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE
	52667/002	29/10/2024 14:29:35	31/10/2024 09:19:53	Receber menos	1	Diferença de envio	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	LX 1211	MAHLE
	52443	28/10/2024 09:54:25	30/10/2024 11:45:45	Peça ausente	2	Reclamação	Informações solicitadas	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE

Problema relacionado ao pedido - Pedido errado

4.5

4.5 Problema relacionado ao pedido – Pedido errado

4.5.1. Caso a reclamação for referente a um **PEDIDO ERRADO** selecionar o fluxo PROBLEMA RELACIONADO AO PEDIDO.

O que é um pedido errado?

- Um pedido errado ocorre quando o comprador, por erro de digitação ou interpretação, solicita mais peças do que o necessário ou insere um código incorreto, resultando em uma compra equivocada.
- Para solicitar a devolução, é necessário negociar com o EXECUTIVO e/ou GERENTE de vendas da MAHLE que atende o reclamante. A autorização deve ser anexada na reclamação em PDF. Sem essa autorização anexada a reclamação não será aceita.

The screenshot displays the TecCom Portal interface. At the top, there's a navigation bar with 'Legal Invoice', 'Reclamação e devolução', 'Dados do artigo', 'Visões', 'Diário', 'Administração', and 'A sua rede TecCom'. Below this, a breadcrumb trail shows '1. Destinatário > 2. Fluxo'. The main content area is titled '2.1 Por que você deseja criar essa reclamação?' and features five selectable options: 'Problema relacionado ao produto', 'Problema relacionado ao pedido' (highlighted with a blue box and the label '4.5.1'), 'Problema de entrega', 'Liquidação de estoque', and 'Recall'. To the right, a sidebar titled 'Informações do receptor' provides details for the selected option, including a warning not to use the flow if canceled, a list of applicable issues (Problema relacionado ao pedido, Liquidação de Estoque, Recall), and a description of the 'Problema de Entrega'.

4.5 Problema relacionado ao pedido – Pedido errado

4.5.2. No passo 2 selecionar **Produto defeituoso**.

TecCom PORTAL

Micah Test ▾ **Atualizações** 🔔 👤

Legal Invoice ▾ **Reclamação e devolução** ▾ Dados do artigo ▾ Visões ▾ Diário ▾ Administração ▾ A sua rede TecCom ▾

Lista de reclamações Configurações Importar reclamações

Lista de reclamações # 80516 ✎ +

1. Destinatário > **2. Fluxo** > 3. Peças > 4. Veículo > 5. Oficina/Técnico/Cliente final > 6. Resumo Passo 2 / 6 Voltar Prosseguir

2.1 Iniciar > 2.2 Problema relacionado ao pedido

2.2 Problema relacionado ao pedido

Pedido de amostra

4.5.2
Pedido errado

Não mais necessário

Informações do receptor

ATENÇÃO

NÃO utilizar os fluxos (serão cancelados)

- Problema relacionado ao pedido
- Liquidação de Estoque
- Recall

Problema Relacionado ao produto

Deve ser utilizado para ocorrências de Qualidade e Assistência Técnica (peças com problema de fabricação não instaladas e peças instaladas defeituosas)

Problema de Entrega Este irá tratar todas as divergências logísticas, tais como:

- Entrega com diferença [falta/sobra]
- Entrega com avaria
- Entrega não realizada [atraso]

Contato do suporte TecCom Wiki Seminários Web / Webinar Aviso da versão Status do sistema Aviso legal TecAlliance Website Configurações de cookies

Português (Brasil)

4.5 Problema relacionado ao pedido – Pedido errado

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Código da peça

spa2343

METAL LEVE SP&A2343
Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 0,50
Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 1.00
Êmbolo

Inserção manual

Número de artigo SP&A2343 1.00

Número de artigo*

SP&A2343 1.00

Marca

METAL LEVE

Descrição do artigo

Êmbolo

Número do lote *

N/A

Nº pedido

Com o qual a peça foi solicitada

Data do pedido

DD/MM/YYYY

Nº da fatura

Com o qual a peça foi faturada

Data da fatura

DD/MM/YYYY

Nº Nota Fiscal *

236504

Nº item na nota fiscal

Line no. of nota fiscal

Data da Nota Fiscal *

10/03/2025

Adicionar peça ou atualizar

4.5.3. Código da peça – Inserir o apelido da peça ex. KT0519171-00000121 colocar K9171, CR0002209-0000012U colocar CR2209, FTOC00047-00009121 colocar OC47 etc, clique enter e selecione o item correspondente da lista. ****Se atentar a sobre medida da peça (STD, 0,25, 0,50, 0,75, 1,00) Caso nenhuma opção surgir utilizar a opção Inserção manual**

4.5.4. Tendo selecionado o item, será aberto uma janela onde é **obrigatório** o preenchimento dos campos:

LOTE NÃO NECESSÁRIO PARA PEDIDO ERRADO– PREENCHER COM **N / A**

Nº Nota Fiscal: Informar a NF de origem.

Data da Nota Fiscal Informar a data da NF de compra.

Ao finalizar o preenchimento clicar no campo **Adicionar peça ou atualizar.**

Para adicionar mais peças simplesmente repetir o processo 4.5.3 e 4.5.4.

****É permitido até 5 itens para este fluxo.**

4.5 Problema relacionado ao pedido – Pedido errado

TecCom
PORTAL

Micah Te

Legal Invoice

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 3 /

Código da peça

Código de barras / N° peças (mín. 3 caracteres)

Lista de peças

Peça 1

SP&A2343 1.00 Êmbolo
METAL LEVE

Quantidade

16

Motivo

Por que você deseja devolver a peça? *

Comprador colocou quantidade errada na hora de fazer o pedido - Dev. autorizada pelo executivo Fulano de Tal

4.5.5

4.5.6

4.5.5. Motivo – Informar o motivo da devolução e o nome do executivo/gerente que autorizou a devolução.

EM CASO DE MAIS DE UMA PEÇA: PARA PREENCHER A DESCRIÇÃO SEGUIR O PADRÃO: CÓDIGO DA PEÇA + PROBLEMA

4.5.6. Inserir quantidade da(s) peça(s);
*Peças podem variar de acordo com o produto (dependendo se for considerado jogo ou unidade) - Verificar etiqueta.

Quantidade para colocar no portal

	Produto/Product PISTONS COM ANEIS PISTONS WITH RINGS	Qtd./Qty 4
	Aplicação/Application VOLKSWAGEN MOTOR 1.0L GASOLINA MOTOR 8 VALV. GOL (ALTO TORQUE)	
Date/Date 10/03/25		
000030938587		
Cód. produto/Part nº SP&A-2343 SPA 1,00 PA0702343-40720421	Cil./Cyl. - Ø 68,11	

4.5 Problema relacionado ao pedido – Pedido errado

4.5.7. Comentário do cliente: É um comentário opcional que será direcionado ao time MAHLE junto a solicitação, podendo ser um campo para informações adicionais, avisos etc.

4.5.8. Anotações Internas: Campo não visível para equipe MAHLE, campo opcional para anotações e controle interno do solicitante.

4.5.9. Confirmar o resumo das informações, após confirmação dos dados clicar em **ENVIAR**.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Legal Invoice

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 4 / 4

Voltar

Salvar

Salvar & fechar

Fechar

Reclamação # 80516

Criado em: 11/03/2025

Status: Rascunho

Imprimir

Exportar

Anexos

Enviar

Observações para o destinatário

Comentário do cliente

4.5.7

Data do envio das peças

Modalidade de envio

Código de rastreamento

Nº guia de remessa

Nº da fatura de devolução

DD/MM/YYYY

Status das peças: -

Data de recebimento da peça: -

Anotações internas

4.5.8

4.5 Problema relacionado ao pedido – Pedido errado

Quando a solicitação é enviada o próximo passo é aguardar a análise do time MAHLE METAL LEVE;

Para verificar o andamento das solicitações o acompanhamento é feito pela lista de reclamações.

4.5.10. Após análise feita pelo time as informações/instruções dos próximos passos serão informados no chat, em casos recusado(s)/improcedente(s) não haverá mais etapas, encerrando o processo.

CASOS APROVADOS PARA DEVOLUÇÃO

4.5.11. No caso de sua solicitação ter sido autorizada para devolução (essa informação é dada no chat conforme passo 4.5.10) verificar a orientação de como incluir a NF e XML na etapa 5.0 (página 76) para solicitação de coleta.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

Todos

Caixa de entrada

Caixa de saída

Atualizar

+ Nova reclamação

Abrir

Copiar

Apagar

Envio em massa

Imprimir etiqueta coletiva

Redefinir visualização tabelar

Redefinir filtros

19 colunas selecionadas

Exportar

28 Elemento(s)

	ID da Reclamação	Criado em	Editado em	Fluxo		Categoria	Status	Destinatário	Número de artigo	Marca
	52641	29/10/2024 10:46:19	01/11/2024 07:43:55	Peça defeituosa instalada	2	4.5.10	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	SBC-275-J	METAL LEVE
	52608	29/10/2024 08:53:37	01/11/2024 07:43:04	Peça defeituosa instalada		Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	SUK1083	METAL LEVE
	52488	28/10/2024 14:45:38	01/11/2024 07:42:28	Peça defeituosa não instalada		Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE
	52667/002	29/10/2024 14:29:35	31/10/2024 09:19:53	Receber menos	1	Diferença de envio	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	LX 1211	MAHLE
	52443	28/10/2024 09:54:25	30/10/2024 11:45:45	Peça ausente	2	Reclamação	Informações solicitadas	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE

Problema de Entrega - Diferença de Quantidade

4.6

4.6 Problema de Entrega - Diferença de Quantidade

4.6.1. Caso a reclamação for referente a uma **DIFERENÇA DE QUANTIDADE** selecionar o fluxo PROBLEMA DE ENTREGA

O que é uma diferença de quantidade?

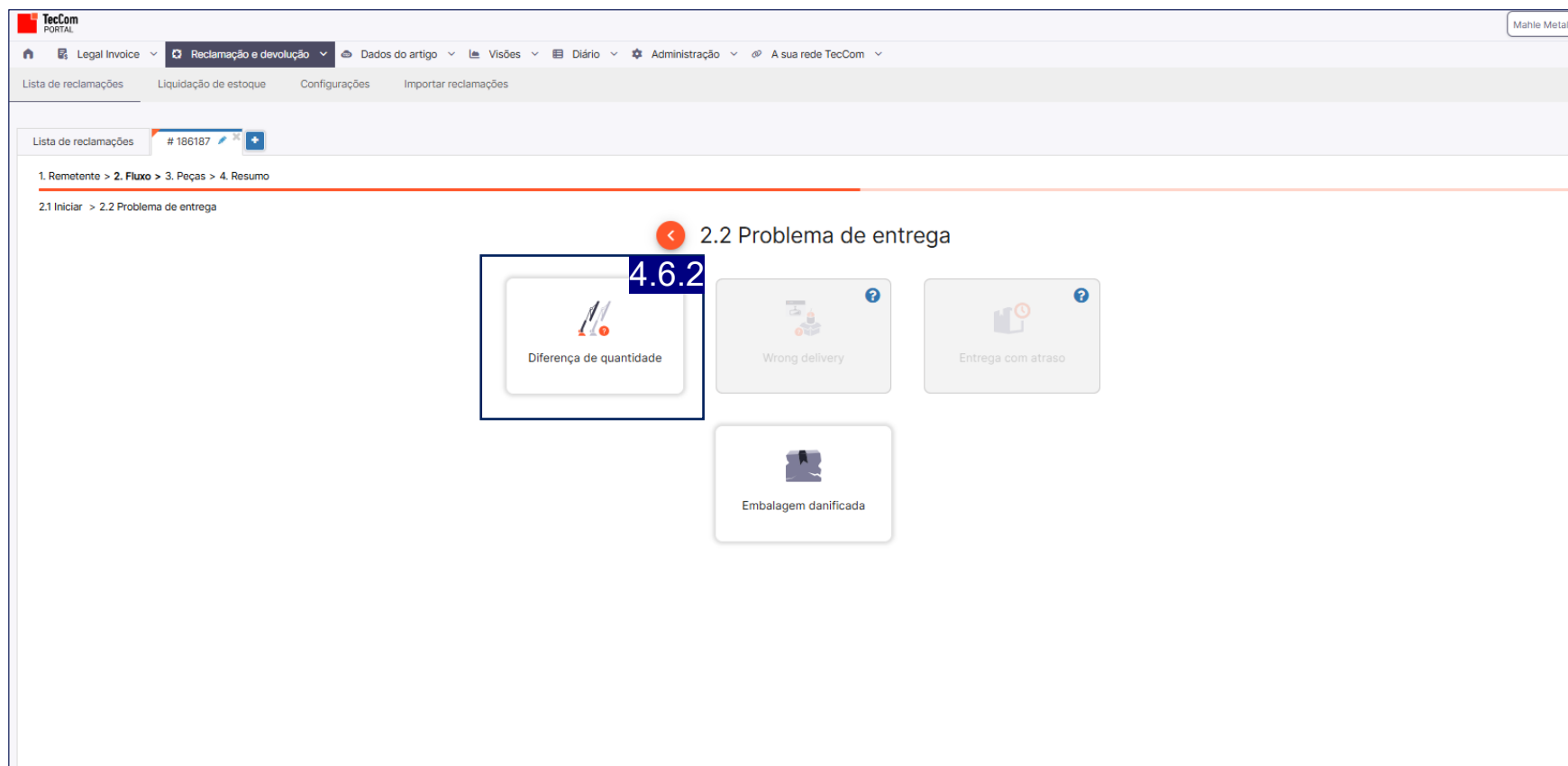
- A diferença de quantidade ocorre quando, ao receber uma mercadoria (entrega MAHLE), há divergência entre a quantidade física e a informada na nota fiscal. Essas diferenças podem ser classificadas em três tipos:
- **RECEBER MENOS (FALTA):** Quando há menos peças fisicamente do que o registrado na nota fiscal (inclui extravios)
- **RECEBER MAIS (SOBRA):** Quando há peças fisicamente que não constam na NF (código), ou/e quando há mais peças fisicamente do que o registrado na nota fiscal (quantidade).
- **DIFERENÇA DE ENVIO (INVERSÃO):** Quando, na mesma NF há tanto falta quanto sobra de mercadorias.

The screenshot displays the TecCom Portal interface. At the top, there's a navigation bar with the TecCom logo and various menu items like 'Legal Invoice', 'Reclamação e devolução', 'Dados do artigo', 'Visões', 'Diário', 'Administração', and 'A sua rede TecCom'. Below this, a breadcrumb trail shows '1. Destinatário > 2. Fluxo'. The main content area is titled '2.1 Por que você deseja criar essa reclamação?' and features five selectable options: 'Problema relacionado ao produto', 'Problema relacionado ao pedido', 'Problema de entrega' (highlighted with a blue box and the label '4.6.1'), 'Liquidação de estoque', and 'Recall'. To the right, a sidebar titled 'Informações do receptor' provides details for the selected 'Problema de entrega', including a warning not to use other flows, a list of related problems (pedido, estoque, recall), and a description of the issue (logistical divergences like quantity differences, avaria, or non-delivery).

4.5 Problema de Entrega - Diferença de Quantidade

4.6.2. No passo 2 selecionar **Diferença de Quantidade**.

Esta opção atende a casos de falta e/ou sobra de itens, são divergências de entrega onde a quantidade de volumes/peças recebidas divergem da quantidade da nota fiscal.



4.6 Problema de Entrega - Diferença de Quantidade

Lista de reclamações # 80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Código da peça

spa2343

4.6.3

Descr

Descr

METAL LEVE SP&A2343
Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 0.50
Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 1.00
Êmbolo

Inserção manual

Lista de peças

4.6.4

Peça 1

SP&A2343 1.00 Êmbolo

Número de artigo SP&A2343 1.00

Número de artigo* SP&A2343 1.00

Descrição do artigo * Êmbolo

Nº da fatura Com o qual a peça foi faturada

Nº item na fatura Nº item da peça na fatura

Data da fatura DD/MM/YYYY

Nº Nota Fiscal * 123456 4.6.5

Data da Nota Fiscal * 10/03/2025

Adicionar peça ou atualizar

4.6.3. Código da Peça - Inserir o apelido da peça ex. KT0519171-00000121 colocar K9171, CR0002209-0000012U colocar CR2209, FTOC00047-00009121 colocar OC47 etc, clique enter e selecione o item correspondente da lista.
****Se atentar a sobre medida da peça (STD, 0,25, 0,50, 0,75, 1,00) Caso nenhuma opção surgir utilizar a opção Inserção manual**

4.6.4. Tendo selecionado o item, é necessário clicar no símbolo de editar (lápis e folha) para preencher as informações de Nº e Data da Nota fiscal recebida com **diferença de quantidade.**

4.6.5. Será aberto um pop-up onde é necessário o preenchimento dos campos: **Nº Nota Fiscal & Data da Nota Fiscal.** Estes dados devem ser preenchidos considerando a NF MAHLE através da qual o produto foi recebido. Finalizado o preenchimento clicar em **Adicionar peça ou atualizar.**

Para adicionar mais peças simplesmente repetir o processo 4.6.3 ao 4.6.5.

**É permitido uma reclamação por nota fiscal.

4.6 Problema de Entrega - Diferença de Quantidade

4.6.6. Após inserir o(s) código(s) que vieram com alguma divergência (sobra, falta etc) Preencher o campo **Motivo da reclamação** para dar mais detalhes da divergência.

4.6.7. Tendo preenchido o motivo da reclamação é necessário agora o preenchimento de **Quantidade pedida** (que é a quantidade segundo a nota fiscal) e da **Quantidade recebida** (Que é a quantidade efetivamente recebida), o preenchimento feito aqui fará o portal determinar automaticamente se sua reclamação é um Recebido a mais, recebido a menos ou Diferença de transporte (mais e menos na mesma NF).

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo

Lista de peças

Peça 1

K9171 Kit de reparação, êmbolos/camisas de cilindros

METAL LEVE

Service information:
546053932.PDF

Peça 2

SP&A2343 1.00 Êmbolo

Quantidade pedida *

5

Quantidade recebida *

10

Quantidade pedida *

16

Quantidade recebida *

0

Motivo

Motivo da reclamação *

Detalhar a ocorrência.

4.6.7

4.6.6

A quantidade pedida e quantidade recebida a ser(em) preenchida(s) são individuais por peça, para cada código inserido terá que informar individualmente as quantidades.

Finalizado o preenchimento clicar em **PROSEGUIR** encontrado no canto superior direito.

4.5 Problema de Entrega - Diferença de Quantidade

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 4 / 4

Voltar Salvar Salvar & fechar Fechar

Reclamação de diferença de envio # 80516

Criado em: 11/03/2025

Status: Rascunho

4.6.8

Observações para o destinatário

Comentário do cliente

Data do envio das peças DD/MM/YYYY

Modalidade de envio

Código de rastreamento

Nº guia de remessa

Nº. da fatura de devolução

Status das peças: -

Data de recebimento da peça: -

Anotações internas

Meus anexos 4.6.9

Geral

Nenhum anexo foi carregado

Carregar arquivos

4.6.10

Escanear QR-Code para carregar

ou

Procurar arquivos

Recarregar

Adicionar anexos : 7/20

RESSALVA 1.jpg IMG_0268.jpeg IMG_0270.jpeg etiqueta P&A.jpg

4.6.8. Anexos – Clicar em anexos para incluir a NF com ressalva e as fotos necessários para análise da solicitação.

4.6.9. Em meus anexos clicar no campo carregar arquivos (em anexos gerais)

4.6.10. É possível incluir arquivos pelo celular utilizando o QR code;

Para inserir arquivos que estão no computador é necessário clicar em Procurar arquivos;

Após carregamento concluído, os arquivos aparecerão como pré visualização, podendo editar o nome do arquivo no lápis localizado no canto inferior direito do arquivo. Para excluir arquivo carregado, basta passar o mouse por cima do arquivo e clicar no X que aparecerá no canto superior do arquivo;

Os campos Comentário do cliente e Anotações internas são opcionais, sendo as anotações internas não visíveis para a MAHLE.

4.6 Problema de Entrega - Diferença de Quantidade

Lista de reclamações

80516

Meus anexos

Fechar

4.6.11

Geral

RESSALVA 1.jpeg

IMG_0268.jpeg

IMG_0270.jpeg

etiqueta P&A.jpg

editar



1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 4 / 4

Voltar

Salvar

Salvar & fechar

Fechar

Reclamação de diferença de envio # 80516

Imprimir

Exportar

Anexos

> Enviar

4.6.12

Criado em: 11/03/2025

Status: Rascunho

Observações para o destinatário

Comentário do cliente

4.6.11. Anexos – Tendo finalizado o carregamento das fotos e NF, clicar em **FECHAR** para voltar à tela anterior e fazer o envio da reclamação.

4.6.12. Clicar **ENVIAR**.



Problema de Entrega - Embalagem Danificada

4.7

4.7 Problema de Entrega – Embalagem danificada

4.7.1. Caso a reclamação for referente a uma **EMBALAGEM DANIFICADA** selecionar o fluxo PROBLEMA DE ENTREGA

O que é uma embalagem danificada?

- Em embalagem danificada é possível tratar os casos de avaria na entrega. Quando há o recebimento de uma NF (entrega) da MAHLE, a qual é ressaltada pois no processo de recebimento da(s) peças é identificado alguma avaria na peça/embalagens, a formalização desta reclamação deve ser feita sobre o fluxo de embalagem danificada.

TecCom PORTAL

Micah Test | Atualizações | Notificações

Legal Invoice | Reclamação e devolução | Dados do artigo | Visões | Diário | Administração | A sua rede TecCom

Lista de reclamações | Configurações | Importar reclamações

Lista de reclamações | Nova reclamação

1. Destinatário > 2. Fluxo | Passo 2 / 2 | Voltar

2.1 Iniciar

2.1 Por que você deseja criar essa reclamação?

Problema relacionado ao produto | Problema relacionado ao pedido | **Problema de entrega** (4.7.1) | Liquidação de estoque | Recall

Informações do receptor

ATENÇÃO

NÃO utilizar os fluxos (serão cancelados)

- Problema relacionado ao pedido
- Liquidação de Estoque
- Recall

Problema Relacionado ao produto

Deve ser utilizado para ocorrências de Qualidade e Assistência Técnica (peças com problema de fabricação não instaladas e peças instaladas defeituosas)

Problema de Entrega Este irá tratar todas as divergências logísticas, tais como:

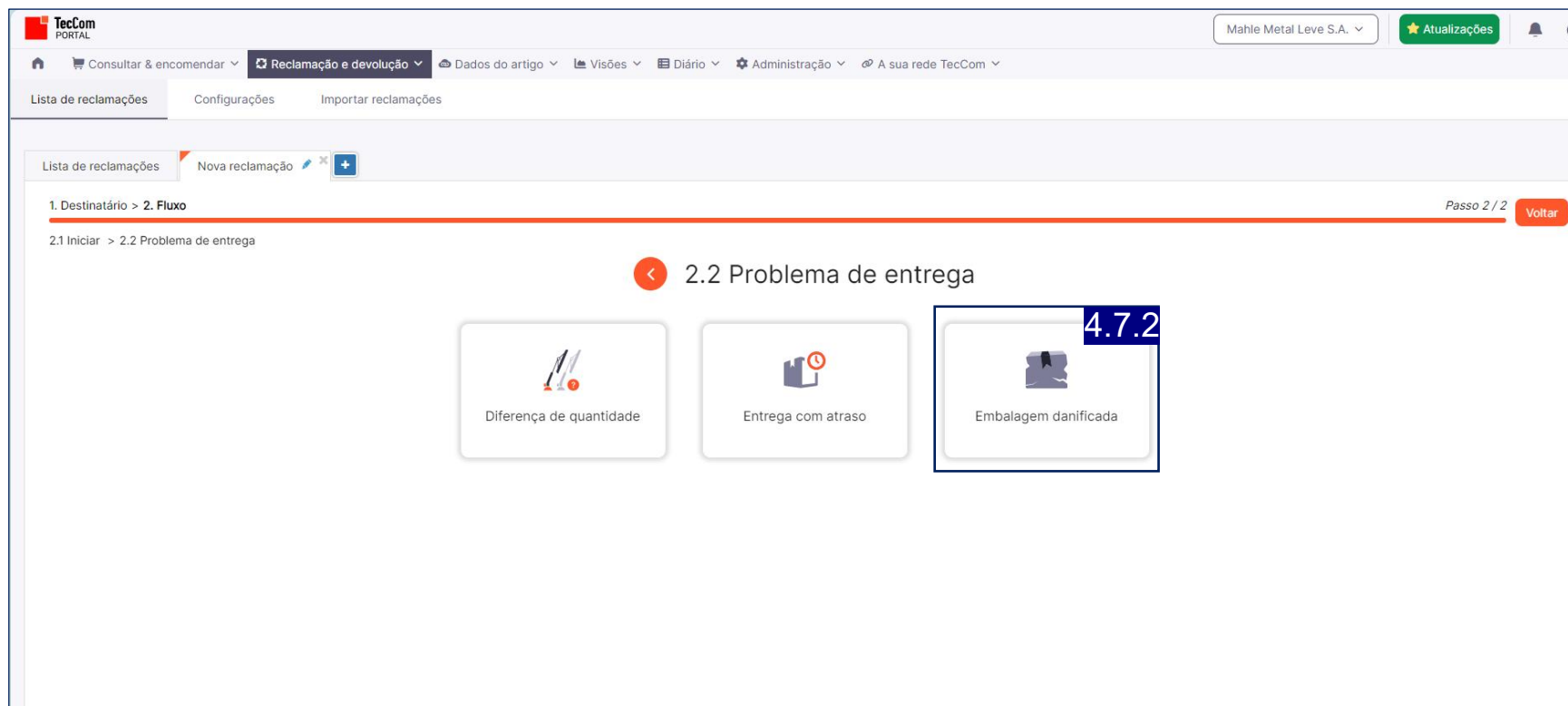
- Entrega com diferença [falta/sobra]
- Entrega com avaria
- Entrega não realizada [atraso]

Contato do suporte | TecCom Wiki | Seminários Web / Webinar | Aviso da versão | Status do sistema | Aviso legal | TecAlliance Website | Configurações de cookies | Português (Brasil)

4.7 Problema de Entrega – Embalagem danificada

4.7.2. No passo 2 selecionar **Embalagem danificada**.

Esta opção atende a casos de avarias identificadas ao receber uma entrega da MAHLE.



4.7 Problema de Entrega – Embalagem danificada



Nº do artigo (código para colocar no portal)

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Código da peça

spa2343

4.7.3

METAL LEVE SP&A2343

Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 0.50

Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 1.00

Êmbolo

Inserção manual

Número de artigo SP&A2343 1.00

Número de artigo*

SP&A2343 1.00

Marca

METAL LEVE

Código da marca

METAL LEVE

Descrição do artigo

Êmbolo

Grupo de materiais

Escolha seu grupo de materiais

Número de série

Número do lote *

N/A

Nº Nota Fiscal *

123456

Data da Nota Fiscal

10/03/2025

Adicionar peça ou atualizar

4.7.3. Código da peça – Inserir o apelido da peça ex. KT0519171-00000121 colocar K9171, CR0002209-0000012U colocar CR2209, FTOC00047-00009121 colocar OC47 etc, clique enter e selecione o item correspondente da lista. ****Se atentar a sobre medida da peça (STD, 0,25, 0,50, 0,75, 1,00) Caso nenhuma opção surgir utilizar a opção Inserção manual**

4.7.4. Tendo selecionado o item, será aberto uma janela onde é **obrigatório** o preenchimento dos campos:

LOTE Não aplicável a este fluxo, preencher com **N/A**

Nº Nota Fiscal: Inserir a NF de origem.

Ao finalizar o preenchimento clicar no campo **Adicionar peça ou atualizar.**

Para adicionar mais peças simplesmente repetir o processo 4.7.3 e 4.7.4.

****É permitido uma reclamação por nota fiscal.**

4.7 Problema de Entrega – Embalagem danificada

4.7.5. Motivo – Dar maiores detalhes da avaria, tais como quantidade de caixas amassadas / molhadas / abertas, e informações que suportem o processo de análise.

4.7.6. Onde o problema foi encontrado sempre colocar **AUTO PEÇAS** e a seguir clicar em **carregar arquivos** para incluir as fotos das avarias.

4.7.7. Inserir a quantidade de embalagem e/ou peça(s) danificada(s) que foram identificadas no recebimento da entrega MAHLE.

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Veículo > 5. Oficina/Técnico/Cliente final > 6. Resumo

Passo 3

Código da peça

Código de barras / N° peças (mín. 3 caracteres)

Lista de peças

Peça 1

SP&A2343 1.00 Êmbolo

METAL LEVE

Quar

4

Motivo

4.7.5

Descreva o problema (Como e quando ele ocorre) *

Peças danificadas no transporte - Avariadas.

Onde o problema foi detectado? *

4.7.6

Cliente final

Auto Center/Oficina

Auto peças

Anexos *

Carregar arquivos

Contato do suporte

TecCom Wiki

Seminarios Web / Webinar

Aviso da versão

Status do sistema

Aviso legal

TecAlliance Website

Configurações de cookies

Quantidade para colocar no portal

	Produto/Product PISTONS COM ANEIS PISTONS WITH RINGS	Qtd./Qty 4
	Aplicação/Application VOLKSWAGEN MOTOR 1.0L GASOLINA MOTOR 8 VALV. GOL (ALTO TORQUE)	
Date/Date 10/03/25		
000030938587	7882416847451	
Cód. produto/Part nº SP&A-2343 SPA 1,00		Cil./Cyl. - Ø 68,11
PA0702343-40720421		

4.7 Problema de Entrega – Embalagem danificada

Lista de reclamações # 80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Código da peça

Código de barras / Nº peças (mín. 3 caracteres)

Lista de peças

Peça 1	K9171 Kit de reparação, êmbolos/camisas de cilindros METAL LEVE
Peça 2	SP&A2343 1.00 Embolo METAL LEVE

Descrição do problema

Descreva o problema (Como e quando ele ocorre) *

Peças danificadas no transporte - Avariadas.

Adicionar anexo

Após o envio da reclamação, os anexos não podem ser editados ou eliminados



Escanear QR-Code para carregar

ou

Procurar arquivos

Recarregar

Adicionar anexos : 5/20



etiqueta P&A.jpg

IMG_0271.jpeg

IMG_0268.jpeg

IMG_0269.jpeg

IMG_0270.jpeg

É mandatório incluir anexos nesta ocorrência, que comprovem os danos na mercadoria/embalagem, tais como:

- Fotos do material avariado
- Fotos da Etiqueta de expedição
- CT-e ressalvado digitalizado

Dentre quaisquer outros documentos que sejam relevantes para o processo de análise da divergência.

É possível incluir arquivos pelo celular utilizando o QR code;

Para inserir arquivos que estão no computador é necessário clicar em **Procurar arquivos**;

Após carregamento concluído, os arquivos aparecerão como pré visualização, podendo editar o nome do arquivo no lápis localizado no canto inferior direito do arquivo. Para excluir arquivo carregado, basta passar o mouse por cima do arquivo e clicar no **X** que aparecerá no canto superior do arquivo;

Após todo carregamento concluído, fechar a janela pop-up no **X** localizado no canto superior direito. **Finalizando esta etapa clicar em PROSSEGUIR**

4.7 Problema de Entrega – Embalagem danificada

4.7.8. Comentário do cliente: É um comentário opcional que será direcionado ao time MAHLE junto a solicitação, podendo ser um campo para informações adicionais, avisos etc.

4.7.9. Anotações Internas: Campo não visível para equipe MAHLE, campo opcional para anotações e controle interno do solicitante.

4.7.10. Confirmar o resumo das informações, após confirmação dos dados clicar em **ENVIAR**.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Legal Invoice

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 4 / 4

Voltar

Salvar

Salvar & fechar

Fechar

Reclamação # 80516

Criado em: 11/03/2025

Status: Rascunho

Imprimir

Exportar

Anexos

Enviar

Observações para o destinatário

Comentário do cliente

4.7.8

Data do envio das peças

Modalidade de envio

Código de rastreamento

Nº guia de remessa

Nº da fatura de devolução

Status das peças: -

Data de recebimento da peça: -

Anotações internas

4.7.9

4.7 Problema de Entrega – Embalagem danificada

Quando a solicitação é enviada o próximo passo é aguardar a análise do time MAHLE METAL LEVE;

Para verificar o andamento das solicitações o acompanhamento é feito pela lista de reclamações.

4.7.11. Após análise feita pelo time as informações/instruções dos próximos passos serão informados no chat, em casos recusado(s)/improcedente(s) não haverá mais etapas, encerrando o processo.

CASOS APROVADOS PARA DEVOLUÇÃO

4.7.12. No caso de sua solicitação ter sido autorizada para devolução (essa informação é dada no chat conforme passo 4.7.11) verificar a orientação de como incluir a NF e XML na etapa 5.0 (página 76) para solicitação de coleta.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

Todos

Caixa de entrada

Caixa de saída

Atualizar

+ Nova reclamação

Abrir

Copiar

Apagar

Envio em massa

Imprimir etiqueta coletiva

19 colunas selecionadas

Exportar

28 Elemento(s)

ID da Reclamação	Criado em	Editado em	Fluxo	Categoria	Status	Destinatário	Número de artigo	Marca
52641	29/10/2024 10:46:19	01/11/2024 07:43:55	Peça defeituosa instalada	Reclamação	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	SBC-275-J	METAL LEVE
52608	29/10/2024 08:53:37	01/11/2024 07:43:04	Peça defeituosa instalada	Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	SUK1083	METAL LEVE
52488	28/10/2024 14:45:38	01/11/2024 07:42:28	Peça defeituosa não instalada	Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE
52667/002	29/10/2024 14:29:35	31/10/2024 09:19:53	Receber menos	Diferença de envio	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	LX 1211	MAHLE
52443	28/10/2024 09:54:25	30/10/2024 11:45:45	Peça ausente	Reclamação	Informações solicitadas	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE

Liquidação de estoque

4.8

4.8 Liquidação de estoque

4.8.1. Caso a reclamação for referente a uma LIQUIDAÇÃO DE ESTOQUE selecionar o fluxo LIQUIDAÇÃO DE ESTOQUE.

O que é uma liquidação de estoque?

- Liquidação de estoque é um **acordo comercial** feito entre o vendedor MAHLE e a distribuidora para devolução de estoque de peças sem defeito/problema ou por algum outro motivo comercial, para o cadastro deste tipo de reclamação é necessário ter uma autorização do vendedor MAHLE responsável por e-mail e ao realizar o cadastro anexar em PDF.

TecCom PORTAL

Micah Test | Atualizações

Legal Invoice | Reclamação e devolução | Dados do artigo | Visões | Diário | Administração | A sua rede TecCom

Lista de reclamações | Configurações | Importar reclamações

Lista de reclamações | Nova reclamação

1. Destinatário > 2. Fluxo Passo 2 / 2 Voltar

2.1 Iniciar

2.1 Por que você deseja criar essa reclamação?

- Problema relacionado ao produto
- Problema relacionado ao pedido
- Problema de entrega
- Liquidação de estoque** (4.8.1)
- Recall

Informações do receptor

ATENÇÃO

NÃO utilizar os fluxos (serão cancelados)

- Problema relacionado ao pedido
- Liquidação de Estoque
- Recall

Problema Relacionado ao produto

Deve ser utilizado para ocorrências de Qualidade e Assistência Técnica (peças com problema de fabricação não instaladas e peças instaladas defeituosas)

Problema de Entrega Este irá tratar todas as divergências logísticas, tais como:

- Entrega com diferença [falta/sobra]
- Entrega com avaria
- Entrega não realizada [atraso]

Contato do suporte | TecCom Wiki | Seminários Web / Webinar | Aviso da versão | Status do sistema | Aviso legal | TecAlliance Website | Configurações de cookies | Português (Brasil)

4.8 Liquidação de estoque

1. Destinatário > 2. Fluxo > **3. Peças** > 4. Resumo

Código da peça



spa2343

4.8.2



METAL LEVE SP&A2343
Êmbolo

Resultado exato



METAL LEVE SP&A2343 0.50
Êmbolo



METAL LEVE SP&A2343 1.00
Êmbolo

Inserção manual

4.8.2. Código da peça – Inserir o apelido da peça ex. KT0519171-00000121 colocar K9171, CR0002209-0000012U colocar CR2209, FTOC00047-00009121 colocar OC47 etc, clique enter e selecione o item correspondente da lista.
Se atentar a sobre medida da peça (STD, 0,25, 0,50, 0,75, 1,00) Caso nenhuma opção surgir utilizar a opção **Inserção manual

Ao inserir as peças autorizadas no acordo de devolução ir no canto superior direito e clicar em PROSSEGUIR.

4.8 Liquidação de estoque

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 4 / 4

Voltar

Salvar

Salvar & fechar

Fechar

Reclamação de liquidação de estoque # 80516

Criado em: 11/03/2025

Status: Pronto

Imprimir

Exportar

Imprimir etiqueta

Anexos

4.8.4

Observações para o destinatário

Comentário do cliente *

4.8.3

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 4 / 4

Voltar

Salvar

Salvar & fechar

Fechar

Reclamação de liquidação de estoque # 80516

Criado em: 11/03/2025

Status: Pronto

Imprimir

Exportar

Imprimir etiqueta

Anexos

Enviar

4.8.5

Observações para o destinatário

Comentário do cliente *

4.8.3. Em comentário do cliente informar o motivo da devolução e nome do executivo/gerente MAHLE que autorizou este acordo de limpeza de estoque.

4.8.4. Clicar em anexos e anexar o e-mail em PDF assim como fotos dos itens que estão sendo devolvidos.

4.8.5. Tendo anexado os arquivos necessários clicar em FECHAR(Fechar) na tela anterior e realizar o envio da solicitação.

4.8 Liquidação de estoque

Quando a solicitação é enviada o próximo passo é aguardar a análise do time MAHLE METAL LEVE;

Para verificar o andamento das solicitações o acompanhamento é feito pela lista de reclamações.

4.8.6. Após análise feita pelo time as informações/instruções dos próximos passos serão informados no chat, em casos recusado(s)/improcedente(s) não haverá mais etapas, encerrando o processo.

CASOS APROVADOS PARA DEVOLUÇÃO

4.8.7. No caso de sua solicitação ter sido autorizada para devolução (essa informação é dada no chat conforme passo 4.8.6) verificar a orientação de como incluir a NF e XML na etapa 5.0 (página 76) para solicitação de coleta.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

Todos

Caixa de entrada

Caixa de saída

Atualizar

+ Nova reclamação

Abrir

Copiar

Apagar

Envio em massa

Imprimir etiqueta coletiva

19 colunas selecionadas

Exportar

28 Elemento(s)

ID da Reclamação	Criado em	Editado em	Fluxo	Categoria	Status	Destinatário	Número de artigo	Marca
52641	29/10/2024 10:46:19	01/11/2024 07:43:55	Peça defeituosa instalada	Reclamação	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	SBC-275-J	METAL LEVE
52608	29/10/2024 08:53:37	01/11/2024 07:43:04	Peça defeituosa instalada	Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	SUK1083	METAL LEVE
52488	28/10/2024 14:45:38	01/11/2024 07:42:28	Peça defeituosa não-instalada	Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE
52667/002	29/10/2024 14:29:35	31/10/2024 09:19:53	Receber menos	Diferença de envio	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	LX 1211	MAHLE
52443	28/10/2024 09:54:25	30/10/2024 11:45:45	Peça ausente	Reclamação	Informações solicitadas	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE

Recolhimento

4.9

4.9 Recolhimento

4.9.1. Caso a reclamação for referente a uma **FALTA DE COMPONENTES DO PRODUTO** selecionar o fluxo PROBLEMA RELACIONADO AO PRODUTO.

O que é uma falta de componentes do produto?

- A falta de componentes do produto é uma situação em que um ou mais itens essenciais ao funcionamento de um produto estão ausentes ou em quantidade insuficiente, portanto a falta de componentes pode tanto ser um erro na composição (foram uma ou mais peças que não correspondem ao produto indicado na etiqueta) assim como a falta de um ou mais componentes.

TecCom PORTAL

Micah Test | Atualizações | Notificações

Legal Invoice | Reclamação e devolução | Dados do artigo | Visões | Diário | Administração | A sua rede TecCom

Lista de reclamações | Configurações | Importar reclamações

Lista de reclamações | Nova reclamação

1. Destinatário > 2. Fluxo

2.1 Iniciar

2.1 Por que você deseja criar essa reclamação?

Problema relacionado ao produto

Problema relacionado ao pedido

Problema de entrega

Liquidação de estoque

4.9.1
Recall

Informações do receptor

ATENÇÃO

NÃO utilizar os fluxos (serão cancelados)

- Problema relacionado ao pedido
- Liquidação de Estoque
- Recall

Problema Relacionado ao produto

Deve ser utilizado para ocorrências de Qualidade e Assistência Técnica (peças com problema de fabricação não instaladas e peças instaladas defeituosas)

Problema de Entrega Este irá tratar todas as divergências logísticas, tais como:

- Entrega com diferença [falta/sobra]
- Entrega com avaria
- Entrega não realizada [atraso]

Passo 2 / 2 | Voltar

Contato do suporte | TecCom Wiki | Seminários Web / Webinar | Aviso da versão | Status do sistema | Aviso legal | TecAlliance Website | Configurações de cookies | Português (Brasil)

4.9 Recolhimento

Lista de reclamações # 80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Código da peça

spa2343

4.9.2

METAL LEVE SP&A2343
Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 0.50
Êmbolo

METAL LEVE SP&A2343 1.00
Êmbolo

Inserção manual

Lista de peças

✎

📄

🗑

Peça 1

SP&A2343 1.00 Êmbolo

4.9.3

Número de artigo SP&A2343 1.00

Número de artigo*

SP&A2343 1.00

Marca

METAL LEVE

Descrição do artigo

Êmbolo

Número do lote

3080230

4.9.4

Nº Nota Fiscal

Which was used for issuing the nota fiscal for the garage

Data da Nota Fiscal

DD/MM/YYYY

Adicionar peça ou atualizar

4.9.2. Código da Peça - Inserir o apelido da peça ex. KT0519171-00000121 colocar K9171, CR0002209-0000012U colocar CR2209, FTOC00047-00009121 colocar OC47 etc, clique enter e selecione o item correspondente da lista. ****Se atentar a sobre medida da peça (STD, 0,25, 0,50, 0,75, 1,00) Caso nenhuma opção surgir utilizar a opção Inserção manual**

4.9.3. Tendo selecionado o item, é necessário clicar no símbolo de editar (lápis e folha) para preencher as informações de LOTE (Ordem de produção).

4.9.4. Será aberto um pop-up onde é necessário o preenchimento dos campos: **Nº Nota Fiscal & Data da Nota Fiscal**. Estes dados devem ser preenchidos considerando a NF MAHLE através da qual o produto foi recebido. Finalizado o preenchimento clicar em **Adicionar peça ou atualizar**.

Para adicionar mais peças simplesmente repetir o processo 4.9.2 ao 4.9.4.

4.9 Recolhimento

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo

Código de barras / Nº peças (mín.

Lista de peças

Peça 1

SP&A2343 1.00 Êmbolo

METAL LEVE

Service information:

479702651.PDF

480533069.PDF

546053932.PDF

635439540.PDF

Quantidade

*

4

4.9.7

Informações de recall

4.9.5

Descrição*

Recolhimento por motivo XYZ

ID do recall

Quem mais esteve

envolvido nesta

reclamação de

recall? *

Cliente final

Auto Center/Oficina

Auto peças

Anexos

Carregar arquivos

4.9.6

4.9.5. Informações de recall – Informar o motivo do recolhimento que foi informado pelo comunicado da Qualidade.limeira@mahle.com

4.9.6. Selecionar Auto peças

4.9.7. Informar a quantidade de peças de acordo com a etiqueta.

Clicar em PROSSEGUIR localizada no canto superior direito.

4.9 Recolhimento

4.9.8. Comentário do cliente: É um comentário opcional que será direcionado ao time MAHLE junto a solicitação, podendo ser um campo para informações adicionais, avisos etc.

4.9.9. Anotações Internas: Campo não visível para equipe MAHLE, campo opcional para anotações e controle interno do solicitante.

4.9.10. Confirmar o resumo das informações, após confirmação dos dados clicar em **ENVIAR**.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Legal Invoice

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

80516

1. Destinatário > 2. Fluxo > 3. Peças > 4. Resumo

Passo 4 / 4

Voltar

Salvar

Salvar & fechar

Fechar

Reclamação # 80516

Criado em: 11/03/2025

Status: Rascunho

Imprimir

Exportar

Anexos

Enviar

Observações para o destinatário

Comentário do cliente

4.9.8

Data do envio das peças

Modalidade de envio

Código de rastreamento

Nº guia de remessa

Nº. da fatura de devolução

DD/MM/YYYY

Status das peças: -

Data de recebimento da peça: -

Anotações internas

4.9.9

4.9 Recolhimento

Quando a solicitação é enviada o próximo passo é aguardar a análise do time MAHLE METAL LEVE;

Para verificar o andamento das solicitações o acompanhamento é feito pela lista de reclamações.

4.9.11. Após análise feita pelo time as informações/instruções dos próximos passos serão informados no chat, em casos recusado(s)/improcedente(s) não haverá mais etapas, encerrando o processo.

CASOS APROVADOS PARA DEVOLUÇÃO

4.9.12. No caso de sua solicitação ter sido autorizada para devolução (essa informação é dada no chat conforme passo 4.9.11) verificar a orientação de como incluir a NF e XML na etapa 5.0 (página 76) para solicitação de coleta.

TecCom
PORTAL

Micah Test

Atualizações

Reclamação e devolução

Dados do artigo

Visões

Diário

Administração

A sua rede TecCom

Lista de reclamações

Configurações

Importar reclamações

Lista de reclamações

Todos

Caixa de entrada

Caixa de saída

Atualizar

+ Nova reclamação

Abrir

Copiar

Apagar

Envio em massa

Imprimir etiqueta coletiva

Redefinir visualização tabular

Redefinir filtros

19 colunas selecionadas

Exportar

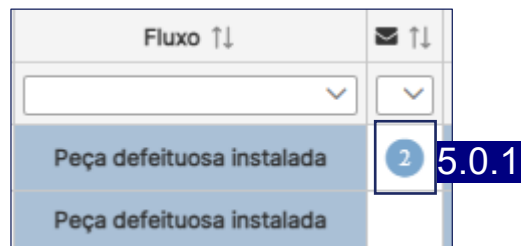
28 Elemento(s)

	ID da Reclamação	Criado em	Editado em	Fluxo		Categoria	Status	Destinatário	Número de artigo	Marca
	52641	29/10/2024 10:46:19	01/11/2024 07:43:55	Peça defeituosa instalada	2	Reclamação	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	SBC-275-J	METAL LEVE
	52608	29/10/2024 08:53:37	01/11/2024 07:43:04	Peça defeituosa instalada		Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	SUK1083	METAL LEVE
	52488	28/10/2024 14:45:38	01/11/2024 07:42:28	Peça defeituosa não instalada		Reclamação	Decisão	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE
	52667/002	29/10/2024 14:29:35	31/10/2024 09:19:53	Receber menos	1	Diferença de envio	Pendente	Mahle Metal Leve S.A.	LX 1211	MAHLE
	52443	28/10/2024 09:54:25	30/10/2024 11:45:45	Peça ausente	2	Reclamação	Informações solicitadas	Mahle Metal Leve S.A.	P&A9171	METAL LEVE

Incluindo NF & XML para agendamento de coleta

5.0

5.0 Incluindo NFD para agendamento de coleta



Fluxo ↑↓

Peça defeituosa instalada 2 5.0.1

Peça defeituosa instalada



Discussão

Atualizar

Sistema
You can print the shipping label now and send the parts to us
31/10/2024 09:21:42 ✓✓

Miqueias Oliveira 5.0.2
Bom dia! Por gentileza emitir NF no CFOP 6*** ou 6***. Clicar em ANEXOS e anexar em ARQUIVOS GERAIS NF e XML, imprimir etiqueta e informar no chat assim que finalizado.
01/11/2024 08:32:16 ✓✓

Adicione um comentário (pressione a tecla Enter para confirmar)

Salvar Salvar & fechar Fechar 2

Exportar Imprimir etiqueta Anexos 5.0.3

Cancelar

Nº. da fatura de devolução

Se sua solicitação for aceita pelo analista responsável você receberá uma mensagem dentro da reclamação informando os próximos passos. Será informado os dados da transportadora, assim como qual o CFOP em que a NF poderá ser atribuída.

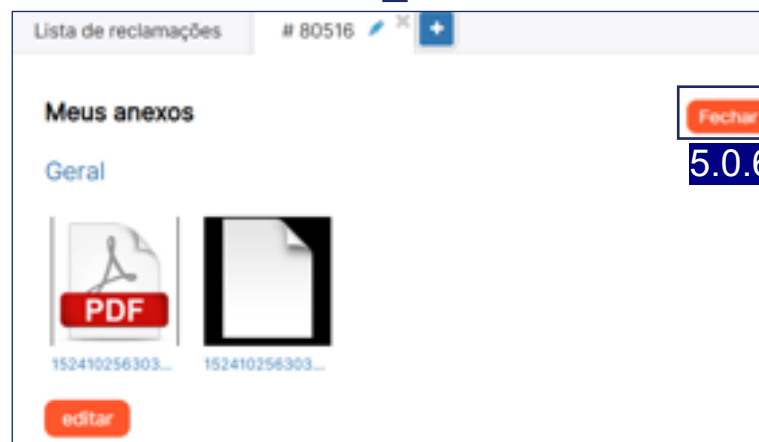
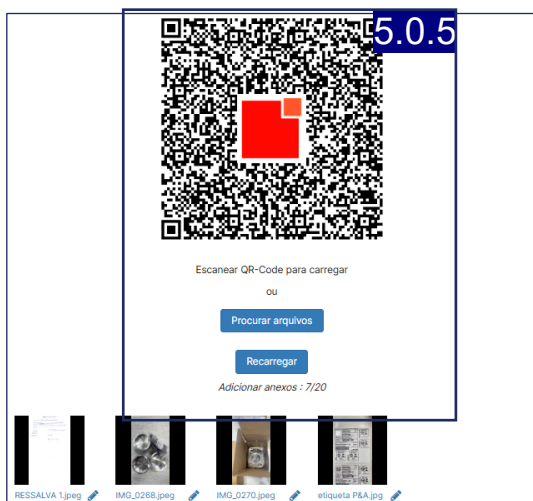
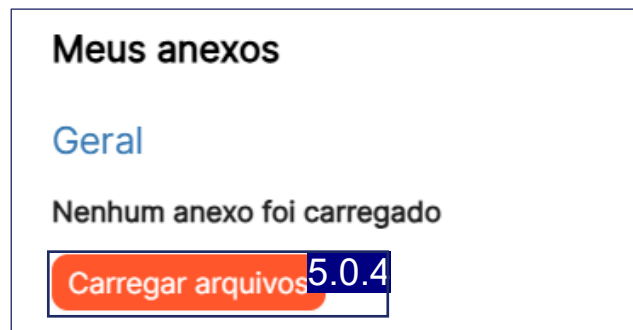
Tendo emitido a NF e XML de acordo com as orientações da MAHLE, será necessário anexar e informar no chat para que a coleta seja agendada.

5.0.1. Abrir o chat para verificar as orientações.

5.0.2. Seguir orientações para emissão da NF e XML.

5.0.3. Com a NF e XML emitidos, clicar em anexos.

5.0 Incluindo NFD para agendamento de coleta



5.0.4. Em meus anexos 'GERAL' clicar no campo carregar arquivos

5.0.5. É possível incluir arquivos pelo celular utilizando o QR code. Para inserir arquivos que estão no computador é necessário clicar em **Procurar arquivos**;

5.0.6. Tendo incluído a NF e XML clicar em **FECHAR**

5.0.7. Informar no chat que a NF e XML estão em anexo para que a solicitação de coleta seja realizada.

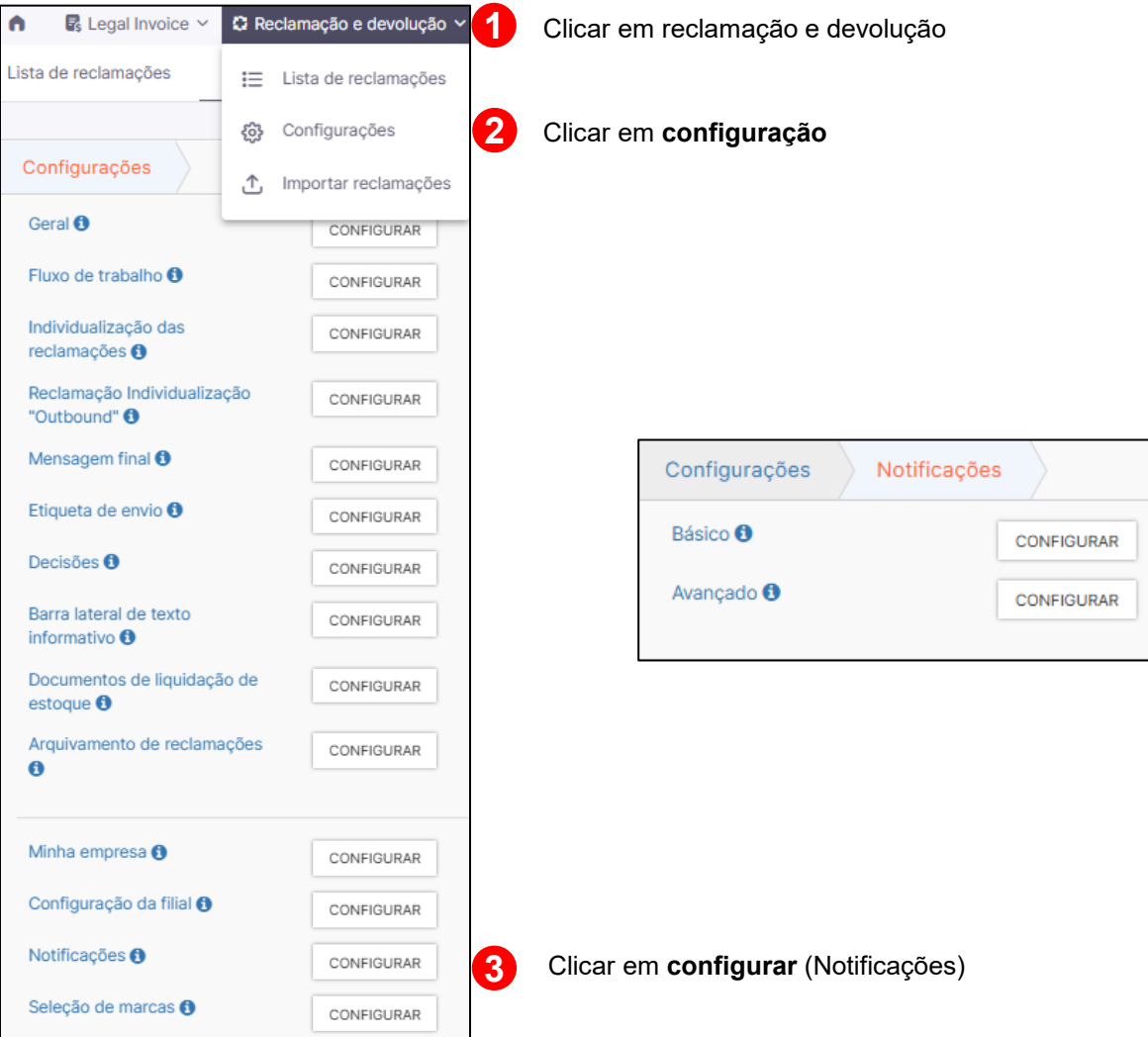
5.0.8. Clicar em imprimir (necessário apenas a primeira página) e grampear a autorização com a NF para coleta.

Agora é só aguardar a coleta.

Habilitando e-mails de notificação

6.0

Habilitando e-mails de notificação - TecCom

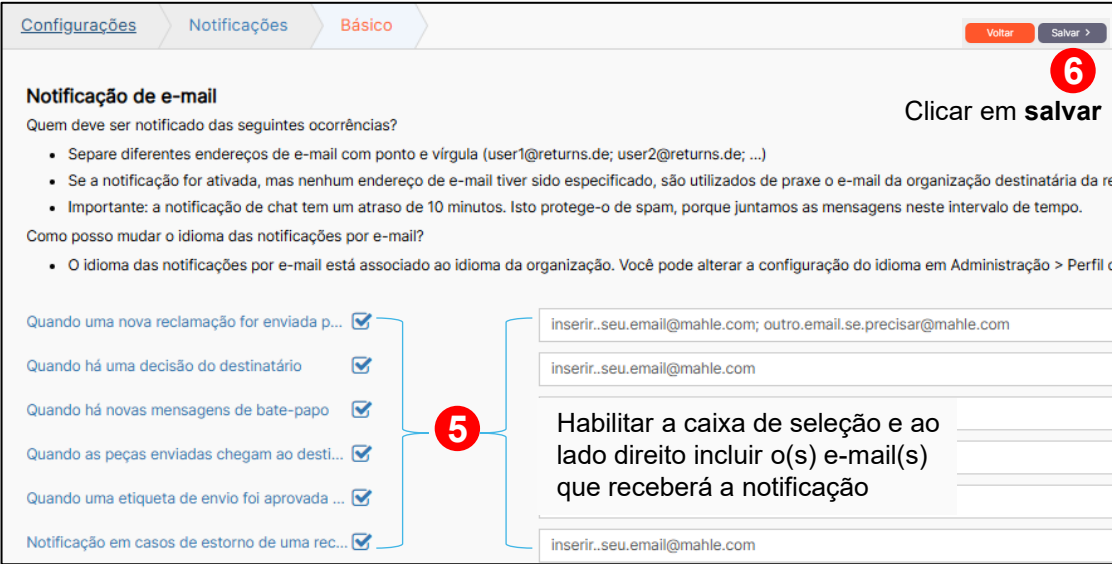


1 Clicar em reclamação e devolução

2 Clicar em **configuração**

4 Clicar em **configurar** (Básico)

3 Clicar em **configurar** (Notificações)



6

Clicar em **salvar**

5

Habilitar a caixa de seleção e ao lado direito incluir o(s) e-mail(s) que receberá a notificação

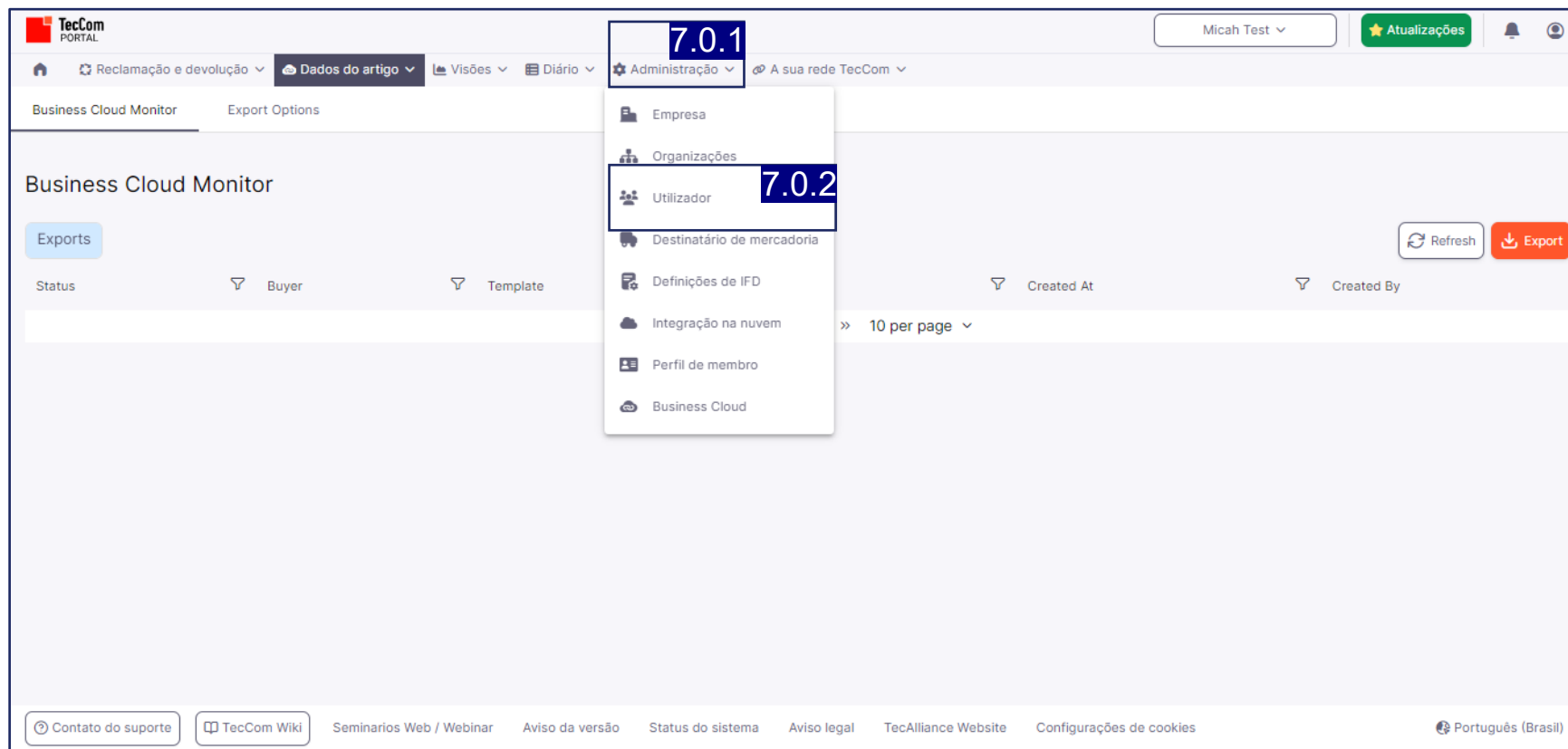
Inclusão de mais usuários no portal

7.0

7.0 Inclusão de mais usuários no portal

7.0.1. Clicar em **ADMINISTRAÇÃO**;

7.0.2. Clicar em **UTILIZADOR**;



7.0 Inclusão de mais usuários no portal

7.0.3. Clicar em + ADICIONAR USUÁRIO;

TecCom
PORTAL

Micah Test

Upgrades

Reclamações & devoluções

Insights

Diário

Administração

Sua rede TecCom

Empresa

Organizações

Usuário

Destinatário da mercadoria

Configurações IFD

Integração na nuvem

Perfil de membro

Business Cloud

7.0.3

+ Adicionar usuário

Importar usuário

Lista de usuários

Sobrenome	Nome	E-mail	Telefone	Organizações
Constancio	Luiz	usuario0@empresa.com.br	+55 12 3341 3617	Micah Test
Oliveira	Miqueias	usuario1@empresa.com.br	19983433583	Micah Test

<<

<

1

>

>>

15

Mostra 1 até 2 de 2 entradas

7.0 Inclusão de mais usuários no portal

7.0.4. Inserir o e-mail do usuário a ser adicionado na organização;

7.0.5. Clicar em **PROSSEGUIR**

TecCom PORTAL

Está disponível uma atualização do Portal TecCom. Você pode salvar seu trabalho e clicar em Update. [Atualizar](#)

Micah Test [Upgrades](#)

Reclamações & devoluções Insights Diário Admin

Empresa Organizações **Usuário** Destinatário da mercadoria Configurações IFD Integração na nuvem Perfil de membro Business Cloud

Adicionar usuário

[Cancelar](#) [Prosseguir](#)

E-mail * **7.0.4**
usuario2@empresa.com.br

Repetir e-mail *
usuario2@empresa.com.br

[Contato do suporte](#) [TecCom Wiki](#) Webinars Aviso da versão STATUS DO SISTEMA Aviso legal © 2024 TecAlliance GmbH Configurações de cookies

Português (Brasil)

7.0 Inclusão de mais usuários no portal

7.0.6. Inserir o nome do responsável ou setor;

7.0.7. Definir se ele será administrador (capacidade de lidar com novos usuários) ou apenas utilizador (apenas para gestão de reclamações);

7.0.8. Clicar em **SALVAR**

Adicionar usuário

teccomtutorialmahle@gmail.com

Está disponível uma atualização do Portal TecCom. Você pode salvar seu trabalho e clicar em Update.

Atualizar

Cancelar

Salvar

Nome *

Fulano

Sobrenome *

De Siclano

Telefone

Idioma *

Português (Brasil)

Formato *

Portuguese (Brazil) - português (Brasil)

fuso horário *

(UTC-03:00) Brasília

User

Administrator

☒ Mostrar preço de tabela

☒ Mostrar preço líquido

☒ Mostrar preços adicionais

TXML 3.0 only?

☒ Exibir documentos recebidos

☐ Mostrar diário

☒ Mostrar transações

☐ Mostrar Solicitações & Pedidos

☒ Exibir e-Invoices

☒ Editar Reclamações & Devoluções

☒ Criar garantia e devoluções

☒ Configuração da garantia e devoluções

APÓS ESTAS ETAPAS FINALIZADAS A PESSOA RECEBERÁ UM LINK NO E-MAIL PARA CRIAR A SENHA DE ACESSO (ESTE LINK É VÁLIDO POR 7 DIAS CORRIDOS)

Bem-vindo à TecAlliance!

Olá Fulano,

Sua empresa está usando a TecAlliance para gerenciar seus aplicativos web. Isso significa que você pode acessar de forma conveniente todos os aplicativos que normalmente usa através de uma página simples e segura.

Seu administrador de sistema criou uma conta de usuário TecAlliance para você.

Clique no link a seguir para ativar sua conta TecAlliance.

Ativar Conta TecAlliance

Este link é válido até 7 dias.

Colunas recomendadas

8.0

8.0 Colunas recomendadas

Nova reclamação

Abrir

Copiar

Apagar

Envio em massa

Imprimir etiqueta coletiva

Exportar

37 Elemento(s)

Redefinir visualização tabelar

Redefinir filtros

9 colunas selecionadas

ID da Reclamação		Fluxo	Quantida...	Número de artigo	Destinatário	Status	Decisão	Editado em	ID da reclamação d...	Histórico
8.0.1	8.0.2	8.0.3	8.0.4	8.0.5	8.0.6	8.0.7	8.0.8	8.0.9	8.0.10	8.0.11
57305/002	2	Peça defeituosa não-instalada	1	OC 250	Mahle Metal Leve S.A.	Decisão	Recusado	03/02/2026 15:44:28		Detalhes
55413		Peça defeituosa instalada	1	OC 90	Mahle Metal Leve S.A.	Decisão	Parcialmente aceito	30/01/2026 07:18:23		Detalhes
69427		Peça defeituosa instalada	1	TC0480078	Mahle Metal Leve S.A.	Resent	Nenhuma	29/01/2026 15:29:19		Detalhes
79343		Peça defeituosa não-instalada	1	ACP 217	Mahle Metal Leve S.A.	Cancelado(a)	Nenhuma	28/01/2026 14:45:53	289163 - Jullian - Curitiba	Detalhes
69423		Peça defeituosa instalada	1	OC 47	Mahle Metal Leve S.A.	Decisão	Concessão	28/01/2026 13:23:04		Detalhes
148725	2	Peça defeituosa instalada	1	P&A9171 0.25	Mahle Metal Leve S.A.	Pendente	Nenhuma	21/10/2025 11:08:06		Detalhes
69433		Peça defeituosa instalada	1	TC0480028	Mahle Metal Leve S.A.	Cancelado(a)	Nenhuma	09/09/2025 10:44:46		Detalhes
69438		Peça defeituosa instalada	1	ACP421	Mahle Metal Leve S.A.	Decisão	Recusado	28/07/2025 10:54:50		Detalhes
45854/002		Peça ausente	1	OC 250	zz_Mahle Metal Leve S.A. - Supplier	Pendente	Nenhuma	28/07/2025 10:46:10		Detalhes
46502		Peça defeituosa instalada	1	SBC-452-J 0.50	zz_Mahle Metal Leve S.A. - Supplier	Decisão	Aceito	10/07/2025 09:12:21		Detalhes
46498/005		Peça ausente	1	K9171	zz_Mahle Metal Leve S.A. - Supplier	Decisão	Recusado	10/07/2025 09:11:42		Detalhes
46784		Peça defeituosa não-instalada	1	OC 47	zz_Mahle Metal Leve S.A. - Supplier	Decisão	Concessão	10/07/2025 09:11:07		Detalhes
75558	3	Peça ausente	10	BC-824-J	Mahle Metal Leve S.A.	Decisão	Concessão	13/06/2025 15:24:01	Miquelas - 26802 - NF40	Detalhes
49039		Peça ausente	1	K9170	zz_Mahle Metal Leve S.A. - Supplier	Decisão do remetente	Concessão	24/02/2025 14:40:38		Detalhes
54507		Peça defeituosa instalada	1	OC 90	Mahle Metal Leve S.A.	Decisão	Concessão	03/02/2025 10:31:47		Detalhes
53663		Peça defeituosa instalada	1	OC 90	zz_Mahle Metal Leve S.A. - Supplier	Pendente	Nenhuma	19/12/2024 11:49:00		Detalhes
59441		Peça defeituosa não-instalada	4	P&A9171 0.25	Mahle Metal Leve S.A.	Pronto	Nenhuma	17/12/2024 14:03:07	Curitiba	Detalhes
57626		Peça ausente	1	OC 90	Mahle Metal Leve S.A.	Cancelado(a)	Nenhuma	29/11/2024 07:56:03		Detalhes
58593/002		Diferença de envio	100	oc250	Mahle Metal Leve S.A.	Rascunho	Nenhuma	28/11/2024 15:32:23	filial 1	Detalhes

8.0.1. ID da Reclamação- Número da reclamação .

8.0.2. Envelope- Comunicação com a MAHLE- Orientações e mensagens são enviadas aqui.

8.0.3. Fluxo- Identifica qual o tipo de reclamação.

8.0.4. Quantidade- Quantidade de peças da reclamação

8.0.5. Número de artigo- Código da peça inserido no momento do cadastro.

8.0.6. Destinatário- Identifica quem recebeu a reclamação (em caso de ter mais de um fornecedor no portal).

8.0.7. Status- Mostra o status do ID.

8.0.8. Decisão- Informa qual a decisão (caso já enviada pela MAHLE).

8.0.9. Editado em- Mostra data da última edição (MAHLE e usuários internos).

8.0.10. ID da reclamação do cliente- Verificar ponto 3.2

8.0.11. Histórico- Mostra toda edição do ID

Obrigado!

MAHLE