

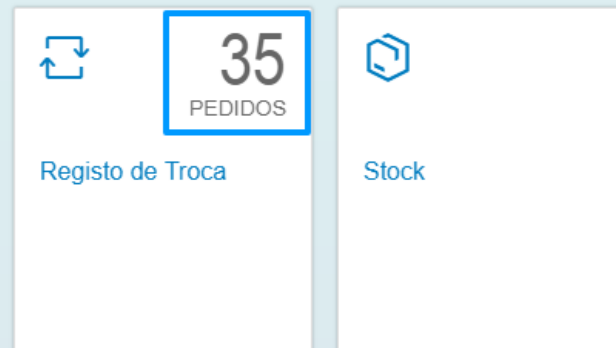
iQOS Swaps – Swap Point

Manual Operacional



A login form centered on a light blue background. At the top is a brown outline icon of a mobile phone. Below it are two white input fields with thin grey borders. The first field contains the text 'SWTST'. The second field contains seven dots, indicating a password. Below the input fields is a solid blue button with the word 'Login' in white text.

- 1 Efetuar Login com credenciais fornecidas



2 Selecionar opção “Registo de Troca”

NOTA: No exemplo indicado a azul, o contador indica que existem 35 pedidos em aberto a tratar pelo swap point.

Selecção de Cliente

 PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Cliente

-

Replacement Order

Replacement Order (Aqui é possível pesquisar o ID do pedido de troca)

Lista de Pedidos

Anulados Aberto Processados Todos Target

RO251

S0011707YSW00000062

PedidodeTrocaX

2017-07-17 2017-07-19

Aberto

55

S0011707YSW00000062

PedidodeTrocaX

2017-07-17

300

S0011707YSW00000062

PedidodeTrocaX

2017-07-17

3

Verificar SMS do cliente e escolher o pedido correspondente

Busca Cliente

Limpar Cliente

Verificar SMS





Replacement Order: RO251

Swap Number: S0011708YSW00000005

Cliente: António MAdeira

Date: 2017-08-04

4

Registo da Troca

	Descrição	N. Serie Novo
	CHARGER IQOS WHITE	Insira o N. Serie

**1º Passo – Clique no campo a preencher**

Nota Importante: Sempre que utilizar o Scanner, deve primeiro tocar no campo a inserir dados até aparecer o cursor “|”

Submit



Replacement Order: RO251

Swap Number: S0011708YSW00000005

Cliente: António MAdeira

Date: 2017-08-04

4

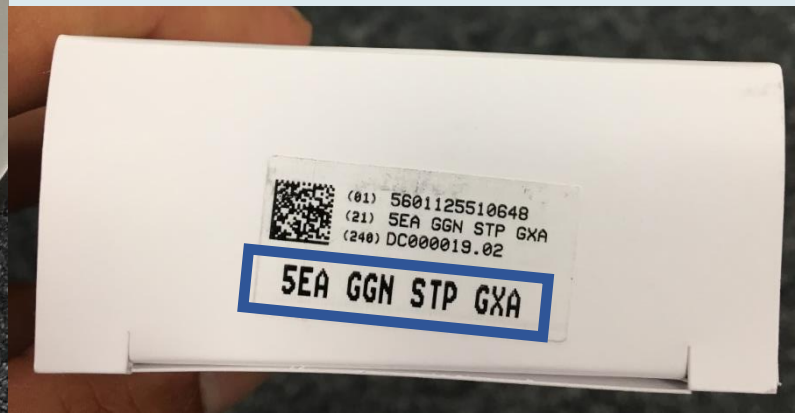
Registo da Troca

Descrição	N. Serie Novo
 CHARGER IQOS WHITE	5EA GGN STP GXA

2º Passo – Fazer leitura com Scanner



Nota Importante: A leitura faz-se carregando na tecla “+” do scanner e apontando para a etiqueta da embalagem, tal como na figura



Submit



Replacement Order: RO251

Swap Number: S0011708YSW00000005

Cliente: António MAdeira

Date: 2017-08-04

4

Registo da Troca

	Descrição	N. Serie Novo
	CHARGER IQOS WHITE	5EA GGN STP GXA

3º Passo – Clique em “SUBMIT”



Submit

4 Recolha do equipamento avariado

Preencher a etiqueta

IQOS SWAP

IQOS
THIS CHANGES EVERYTHING

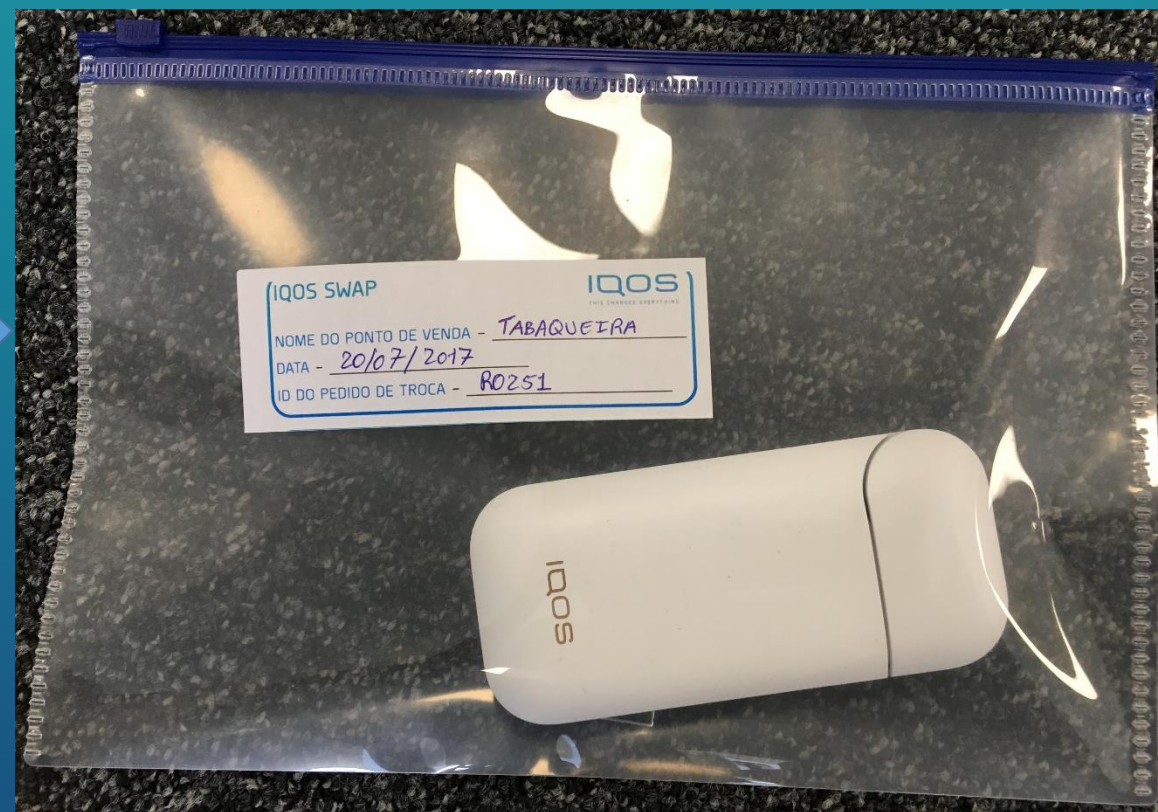
NOME DO PONTO DE VENDA - TABAQUEIRA

DATA - 20/07/2017

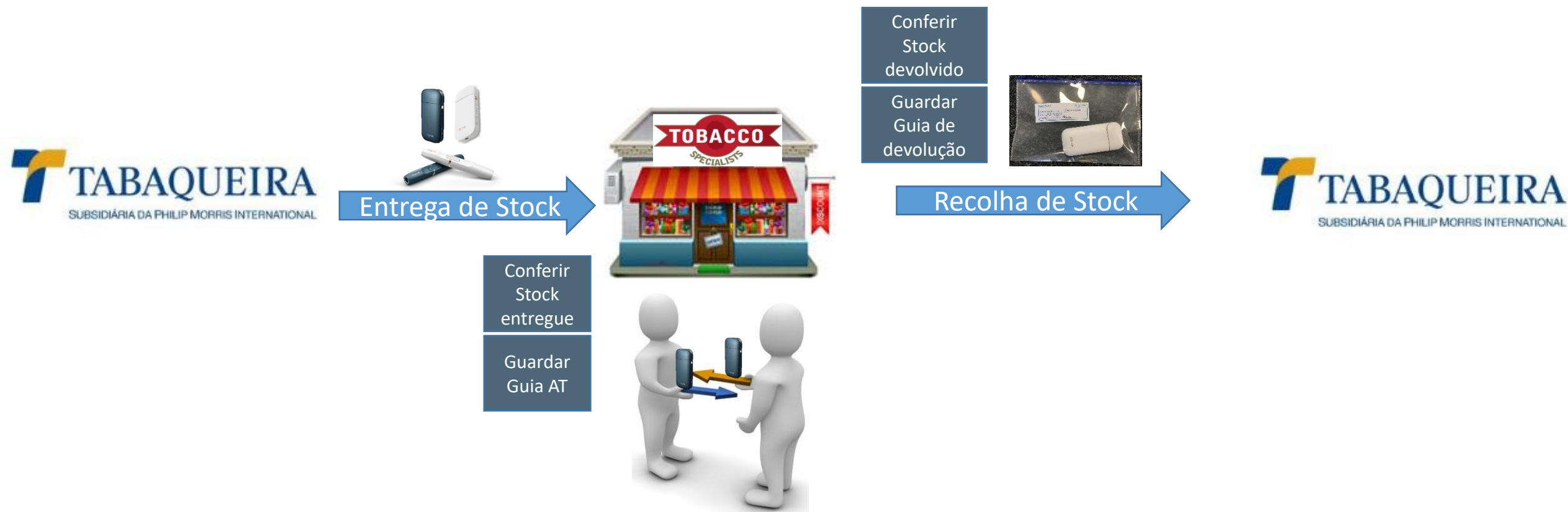
ID DO PEDIDO DE TROCA - R0251



Guardar equipamento devolvido e etiqueta dentro do saco vedado (a fornecer pela Tabaqueira)



RESUMO



1º Passo – Verificar SMS

2º Passo – Procurar Código e abrir pedido de Troca

3º Passo – Validar que device do cliente é igual ao device registado no pedido de troca

3º Passo – Leitura com Scanner do Device novo

4º Passo – Guardar e Etiquetar Device trocado

FAQ's

- **O que fazer quando o cliente não tem SMS?**
 - Se o cliente não tem SMS com o pedido de troca, isto quer dizer que ainda não contactou o Call-Center. Deverá contactar o Call-Center para validar a garantia do seu device e para que a troca seja registada.
- **O que fazer quando o pedido registado em sistema, não corresponde ao device que o cliente quer trocar?**
 - Se o pedido não corresponde aquilo que o cliente deseja trocar, devemos contactar o Call-center para esclarecer.
- **A quem pertence o Stock de trocas?**
 - O stock de trocas pertence à TABAQUEIRA. O retalhista é responsável por este stock.

FAQ's

- O teclado do iPad desapareceu. Não consigo escrever nem apagar nada. Como resolver?

- Se o teclado do iPad desaparecer, carregar no botão “-” do scanner (imagem abaixo)

Sem Teclado

vodafone P 4G 10:56 91%

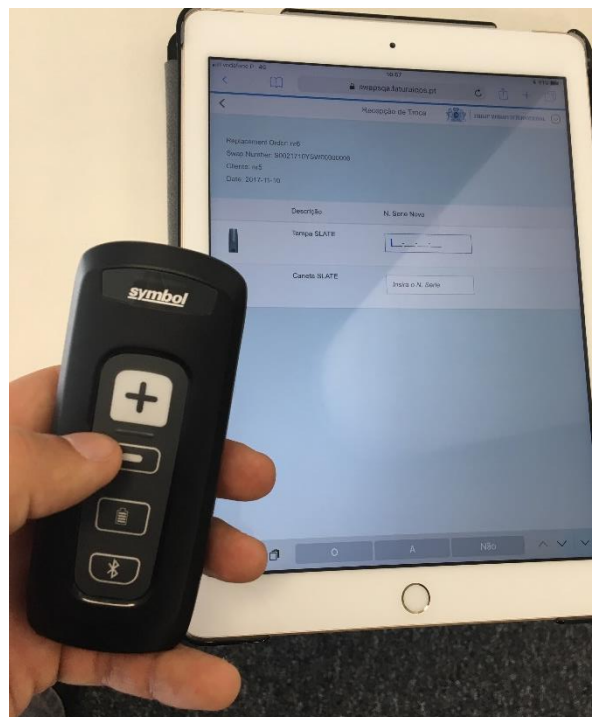
swapsqa.faturaiqos.pt

Recepção de Troca PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Replacement Order: nr6
Swap Number: S0021710YSW00000006
Cliente: nr5
Date: 2017-11-10

Descrição	N. Serie Novo
Tampa SLATE	
Caneta SLATE	Insira o N. Serie

O A Não



Com Teclado

vodafone P 4G 10:56 91%

swapsqa.faturaiqos.pt

Recepção de Troca PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Replacement Order: nr6
Swap Number: S0021710YSW00000006
Cliente: nr5
Date: 2017-11-10

Descrição	N. Serie Novo
Tampa SLATE	
Caneta SLATE	Insira o N. Serie

O A Não

Q W E R T Y U I O P
A S D F G H J K L enter
Z X C V B N M . ?
. ?123