OnMoov
SOLUÇÕES EM E-COMMERCE

Mapa geral do Portal do Consultor

Quem usa o quê e como cada processo anda, de ponta a ponta.

QUEM USA O QUÊ

FUNCIONALIDADE	CONSULTOR	LÍDER	BACK OFFICE	GESTÃO E DIRETORIA	ADM
Abrir e acompanhar chamados	●	●			
Lançar rota e visitas	●	●			
Aprovar ou devolver rotas		●		●	●
Atender a fila de chamados			●	●	
Acompanhar chamados da equipe		○	●	●	
Painéis e visão geral		○	●	●	
Configurações da Central			○	●	
Publicar avisos no mural		○	●	●	
Fechamento do reembolso				○	●
Ler avisos e sugerir melhorias	●	●	●	●	●

● Faz e edita ○ Acompanha, ou faz só para a própria equipe

COMO CADA PROCESSO ANDA

Chamado

Abre	Responde	Pede dados	Mercado Pago	Conclui	Avalia
Consultor(a)	Backoffice	Consultor(a)	Backoffice	Backoffice	Consultor(a)
ID do seller, print e detalhe	8, 16 ou 40 h úteis	Cobrança em 2 dias úteis	Protocolo registrado	Com o motivo	Reabre em até 7 dias

Reembolso

Rota do dia	Envia	Confere	Fecha	Paga
Consultor(a)	Consultor(a)	Líder	Administrativo	Administrativo
Fotos do painel e visitas	Valor calculado pelo km	Aprova ou devolve	Mensagem do grupo	Segunda seguinte

Aviso

Publica	Lê	Acompanha
Gestão ou liderança	Todo o time	Quem publicou
Portal e e-mail	Crítico pede Li e entendi	Vê quem leu e quem não leu

PRAZOS QUE VALEM PARA TODOS

- 1ª resposta da backoffice: **Urgente 8 h**, **Alta 16 h** e **Normal 40 h** úteis, de segunda a sexta, das 9h às 18h
- Pedido de dados sem retorno: cobrança em 2 dias úteis e conclusão em 5
- Reabrir chamado: até 7 dias depois de concluído
- Reembolso: semana de sexta a quinta, pagamento na segunda seguinte, R$ 0,75 por km