

# DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>INCIDENCIA:</b>                | INC 2023-412109   |
| <b>NOMBRE DE LA INCIDENCIA:</b>   | INCIDENCIA CEAC   |
| <b>DESCRIPCION:</b>               | INCIDENCIA CEAC   |
| <b>PLAZA:</b>                     | MEXICO NORTE  |
| <b>SUCURSAL:</b>                  | F A MEXICO NORTE, TULTITLAN ORIENTE                       |
| <b>ID SUCURSAL:</b>               | 2262  |
| <b>DOCUMENTA:</b>                 | Sofía Alejandra Gaytán Díaz                               |
| <b>AREA:</b>                      | SOPORTE SEGUNDO NIVEL                                     |
| <b>DIRECCIÓN:</b>                 | DIRECCIÓN TI  |
| <b>NO. TRANSACCIÓN</b>            | 13635597593   |
| <b>AUTORIZACIÓN</b>               | 1472488297  |
| <b>NO. TICKET</b>                 | V22622100001715   |
| <b>TARJETA</b>                    | 9600235693100   |
| <b>SUCURSAL</b>                   | F A MEXICO NORTE, TULTITLAN ORIENTE [2262]                |
| <b>EMPLEADO</b>                   | 00076120  |
| <b>CAJA</b>                       | 21  |
| <b>FECHA</b>                      | 28/10/2023 12:21:56                                       |
| <b>IMPORTE</b>                    | \$ 426.9999   |
| <b>ABONO</b>                      | e\$ 0   |
| <b>CARGO</b>                      | e\$ 0   |
| <b>ENTREGA</b>                    | Domicilio (APP)   |
| <b>ORBIS AUTH</b>                 | 189705153   |
| <b>FECHA DE NACIMIENTO:</b>       | 21/03/1979  |
| <b>NÚMERO DE MONEDERO:</b>        | 9600235693100   |
| <b>NOMBRE DE LA PIEZA GRATIS:</b> | PAÑAL HUGG SUPREME ET 5 NIDO 38 PAQ                       |
| <b>REGLA DE MDA:</b>              | 4+1   |
| <b>ESTATUS EN ORVEE:</b>          | BONIFICACIÓN ENTREGADA (CLIENTE NO RECIBIÓ PIEZA)         |
| <b>OBSERVACIONES EXTRAS:</b>      | cte no recibe pz gratis y sistema macra que fue entregado |
| <b>ESPECIFICA LA INTERACCIÓN:</b> | INCIDENCIA  |
| <b>ESTATUS DE LA INTERACCIÓN:</b> | EN PROCESO  |

| Transacción Artículos  |          |         |       |             | Orbis & Siebel |                |                     |
|--|----------|---------|-------|-------------|----------------|----------------|---------------------|
| Artículo   | Cantidad | Importe | Abono | AbonoRecord | Descuento      | Bonificaciones | Programa            |
| 7501943441804<br>PAÑAL<br>HUGGIES<br>SUPREME<br>PURE&NAT<br>ET5 UNISEX<br>36PZ 180 | 0        | \$ 427  | e\$ 0 | e\$ 0       | 0%             | 1              | MONEDERO DEL AHORRO |

# DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

Se revisa en base de datos la transacción, y se visualiza lo siguiente:

|   | folioTransaccion | cantidadBonificada |
|---|------------------|--------------------|
| 1 | V22622100001715  | 0.0000             |

Además, la información del ticket, CRM y base de datos no concuerdan entre ellas. Según el ticket se vendió una pieza y se bonificó otra, según CRM solo se entregó la pieza por bonificación sin venta, y en la base de datos solo se vendió una pieza sin bonificación.

Se solicita apoyo para validar si hubo una disminución de inventario o algún error en el sistema.

# DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

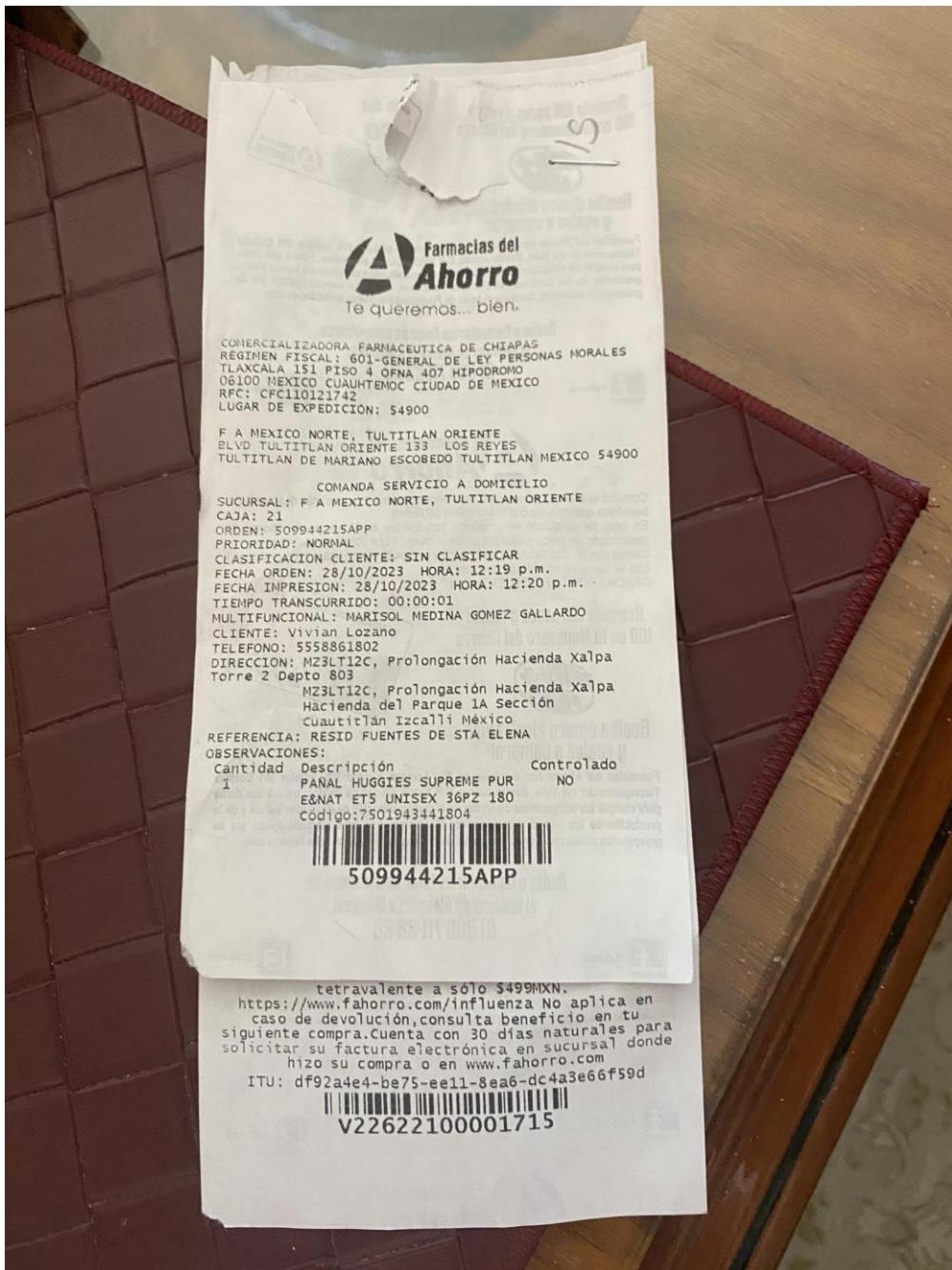
## Últimas Transacciones

|              |  |   |   |
|--------------|--|---|---|
| Nov 03, 2023 | FARMACIAS DEL AHORRO [10]<br>Ticket V2262220001737<br>10212982305.190227080  | 7501943441804<br>PAUL HUGG SUPREME ET 5 NIÑO 38 PAQ<br>KIMBERLY CLARK           | 1 caja(s) pagada(s)                       |
| Oct 28, 2023 | FARMACIAS DEL AHORRO [10]<br>Ticket V22622100001715<br>10212403761.189705153 | 7501943441804<br>PAUL HUGG SUPREME ET 5 NIÑO 38 PAQ<br>KIMBERLY CLARK           | 0 caja(s) pagada(s)<br>1 bonificación(es) |
| Oct 27, 2023 | FARMACIAS DEL AHORRO [10]<br>Ticket V22622100001668<br>10212363378.189669441 | 7506205811418<br>ENFAGROW PREMIUM 3 1500GR<br>Mead Johnson                      | 2 caja(s) pagada(s)                       |
| Oct 22, 2023 | FARMACIAS DEL AHORRO [10]<br>Ticket V22622100001262<br>10211819022.189218359 | 7501289511438<br>PASTA LASAR ANDROM TBO 60G<br>INDUSTRIA FARMACEUTICA ANDROMACO | 1 caja(s) pagada(s)                       |
| Oct 22, 2023 | FARMACIAS DEL AHORRO [10]<br>Ticket V22622100001262<br>10211819022.189218359 | 7506306249059<br>VASELINE BEBE 213 G UNG<br>UNILEVER DE MEXICO S DE RL DE CV    | 1 caja(s) pagada(s)                       |

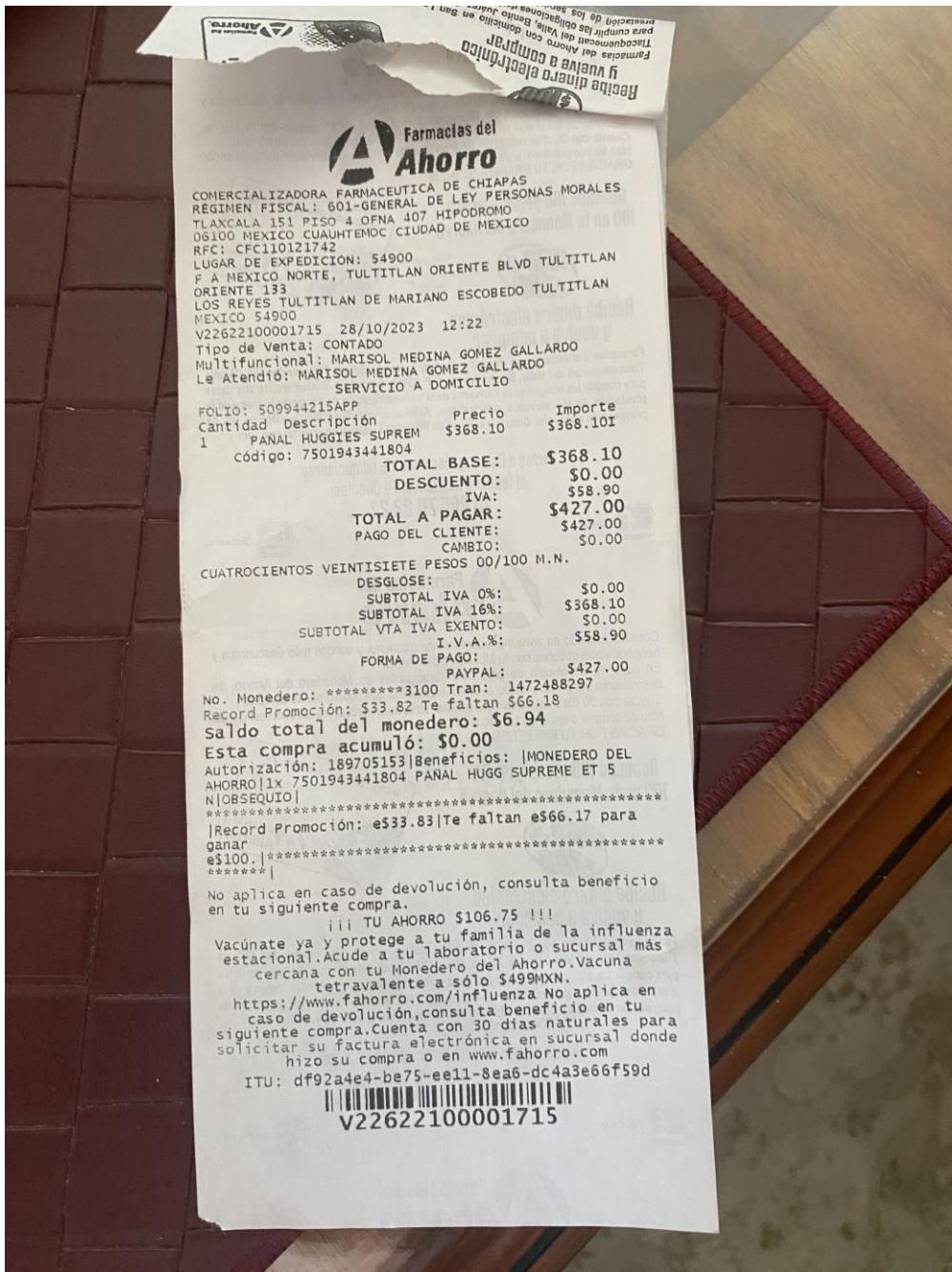
\* A Nov 03, 2023



# DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA



# DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA



# DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>INCIDENCIA:</b>                | INC 2023-412288                                   |
| <b>NOMBRE DE LA INCIDENCIA:</b>   | INCIDENCIA CEAC                                   |
| <b>DESCRIPCION:</b>               | INCIDENCIA CEAC                                   |
| <b>PLAZA:</b>                     | MEXICO NORTE                                      |
| <b>SUCURSAL:</b>                  | F A MEXICO NORTE, JUAREZ                          |
| <b>ID SUCURSAL:</b>               | 1365  |
| <b>DOCUMENTA:</b>                 | Sofía Alejandra Gaytán Díaz                       |
| <b>AREA:</b>                      | SOPORTE SEGUNDO NIVEL                             |
| <b>DIRECCIÓN:</b>                 | DIRECCIÓN TI                                      |
| <b>NO. TRANSACCIÓN:</b>           | 13588392563                                       |
| <b>AUTORIZACIÓN:</b>              | 1468813449  |
| <b>NO. TICKET:</b>                | V13652100000772                                   |
| <b>TARJETA:</b>                   | 9600336238811                                     |
| <b>SUCURSAL:</b>                  | F A MEXICO NORTE, JUAREZ [1365]                   |
| <b>EMPLEADO:</b>                  | 00118734  |
| <b>CAJA:</b>                      | 21  |
| <b>FECHA:</b>                     | 14/10/2023 09:20:35                               |
| <b>IMPORTE:</b>                   | \$ 555  |
| <b>ABONO:</b>                     | e\$ 0   |
| <b>CARGO:</b>                     | e\$ 0   |
| <b>ENTREGA:</b>                   | Domicilio (APP)                                   |
| <b>ORBIS AUTH:</b>                | 188409511   |
| <b>*FECHA DE NACIMIENTO:</b>      | 18/07/1997  |
| <b>*NÚMERO DE MONEDERO:</b>       | 9600336238811                                     |
| <b>NOMBRE DE LA PIEZA GRATIS:</b> | PANAL BB TIPS ET 6 U-SEX 40                       |
| <b>REGLA DE MDA:</b>              | 4+1   |
| <b>ESTATUS EN ORVEE:</b>          | BONIFICACIÓN ENTREGADA (CLIENTE NO RECIBIÓ PIEZA) |
| <b>OBSERVACIONES EXTRAS:</b>      | Oct 14, 2023 cta indica que no recibió pz gratis  |
| <b>ESPECIFICA LA INTERACCIÓN:</b> | INCIDENCIA  |
| <b>ESTATUS DE LA INTERACCIÓN:</b> | EN PROCESO  |

| Transacción Artículos                                    |          |         |       |             | Orbis & Siebel |                |                     |
|--|----------|---------|-------|-------------|----------------|----------------|---------------------|
| Artículo   | Cantidad | Importe | Abono | AbonoRecord | Descuento      | Bonificaciones | Programa            |
| 0013117019971<br>PAÑAL BB TIPS ET 6 U-SEX 40<br>PAQ 9971 | 0        | \$ 264  | e\$ 0 | e\$ 0       | 0%             | 1              | MONEDERO DEL AHORRO |
| 8716200727655<br>LECHE FRISO GOLD 3 800G<br>7655         | 1        | \$ 291  | e\$ 0 | e\$ 0       | 0%             | 0              | MONEDERO DEL AHORRO |

# DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

Se revisa en base de datos la transacción, y se visualiza lo siguiente:

|   | folioTransaccion | cantidadBonificada |
|---|------------------|--------------------|
| 1 | V13652100000772  | 0.0000             |
| 2 | V13652100000772  | 0.0000             |

Además, la información del ticket, CRM y base de datos no concuerdan entre ellas. Según el ticket se vendió una pieza y se bonificó otra, según CRM solo se entregó la pieza por bonificación sin venta, y en la base de datos solo se vendió una pieza sin bonificación.

Se solicita apoyo para validar si hubo una disminución de inventario o algún error en el sistema.

# DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

## Últimas Transacciones

|              |   |   |   |
|--------------|---|---|---|
| Nov 02, 2023 | FARMACIAS DELAHORRO [10] 0013117031607<br>Ticket V13652100002816<br>10212904397.190157306 | PANAL BBTIPS BABY UP ET 6 40 PZ<br>MAEE | 1 caja(s) pagada(s)                       |
| Nov 02, 2023 | FARMACIAS DELAHORRO [10] 0013117019971<br>Ticket V13652100002816<br>10212904397.190157306 | PANAL BB TIPS ET 6 U-SEX 40<br>MAEE     | 1 caja(s) pagada(s)                       |
| Oct 14, 2023 | FARMACIAS DELAHORRO [10] 8716200727855<br>Ticket V13652100000772<br>10210835740.188409511 | LECHE FRISO GOLD 3 800G<br>PISA         | 1 caja(s) pagada(s)                       |
| Oct 14, 2023 | FARMACIAS DELAHORRO [10] 0013117019971<br>Ticket V13652100000772<br>10210835740.188409511 | PANAL BB TIPS ET 6 U-SEX 40<br>MAEE     | 0 caja(s) pagada(s)<br>1 bonificación(es) |
| Oct 01, 2023 | FARMACIAS DELAHORRO [10] 0013117031607<br>Ticket D0597802<br>10209382949.187245884        | PANAL BBTIPS BABY UP ET 6 40 PZ<br>MAEE | 1 caja(s) pagada(s)                       |

\* A Nov 03, 2023

# DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA



# DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

2:48 ☺



Detalle de mi pedido



Hora de entrega

Oct 14, 10:57 AM

Número de pedido

509790230

Entrega

Su tipo de pedido es "Lo más pronto posible" y se espera que se entregue lo antes posible



Mi pedido



Pañal Bbtips Sensitive Talla 6 40 pañales

\$264.00

Cantidad: 1

MXN (IVA incl.)



Friso Gold Fórmula Láctea Etapa 3 800 gr

\$291.00

Cantidad: 1

MXN

Envíe su calificación para nuestra entrega



0

Dirección de Entrega

Casa

Alejandra Morales

13 de Sept., 21, Alfredo V. Bonfil, Ciudad Adolfo López



Inicio



Promociones



Pedido Programado



Sucursales



Cuenta

# DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

