

PROBLEMA DE DUPLICIDADE DE PEDIDO E NOTA FISCAL INTEGRAÇÃO MADEIRAMADEIRA

Um problema que os clientes relatam no suporte às vezes é de ter identificado pedidos ou notas fiscais da Madeira Madeira duplicados no sistema, as vezes os dois casos juntos. Este artigo é para te orientar nos seguintes pontos:

1. Porque acontece duplicidade de documentos/faturamento no sistema?
2. Como orientar o cliente na resolução se ocorrer?
3. Quais orientações passar ao cliente para evitar este problema?

1. Porque acontece duplicidade de documentos/faturamento no sistema?

A duplicidade de documentos ou notas fiscais acontece quando é disparada duas solicitações da mesma rotina em um curto prazo de tempo no sistema. Se uma segunda solicitação de importação de pedidos ou de faturamento forem realizadas antes da primeira terminar o sistema não tem como saber qual o retorno da execução da primeira solicitação visto que ela ainda não terminou, com isso as duas solicitações serão processadas e gravadas.

Casos já Verificados

Cliente **tem agendamento automático no servidor** para importação ou faturamento de pedidos mesmo assim **cliente executa manualmente** estes processos pelo sistema também. Acontece de algumas vezes o cliente executar dentro do sistema no mesmo momento que o servidor já está fazendo automaticamente.

Cliente realiza importação e faturamento de pedidos através dos processamentos específicos e não possui agendamentos automáticos para essas rotinas, mas ele abre mais de um módulo do sistema e executa a rotina nos dois módulos ao mesmo tempo. Em alguns casos fazem isso achando que assim irão conseguir importar mais pedidos ou faturar mais cargas ao mesmo tempo. Isso não irá ocorrer!

OBS: Não existe situação na qual o sistema por conta própria executou a rotina duas vezes e duplicou sozinho os pedidos ou notas. Cliente irá alegar isso algumas vezes mas isso não ocorre.

2. Como orientar o cliente na resolução se ocorrer?

Se o cliente tem **pedidos, assistências ou notas fiscais duplicadas** no sistema a primeira coisa a se fazer é conseguir gerar uma relação de todos os pedidos que estão com informações duplicadas.

PEDIDO / ASSISTÊNCIA DUPLICADA

Se for pedido ou assistência que estão duplicados você pode **ENSINAR** o cliente a:

Emitir Relatório de Documentos > MODELO PADRÃO SIMPLIFICADO. Eu criei um modelo personalizado e adicionei a coluna ORDEM DE COMPRA. A empresa pode exportar o relatório para o EXCEL e ordenar pelo campo ordem de compra para saber todos os pedidos duplicados.

Se tiver faturado algum desses pedidos duplicados então deverá cancelar TODAS as notas fiscais de ambos os pedidos. Após isso deve excluir um dos pedidos. Se não for possível excluir o pedido devido algum vínculo então deve realizar o cancelamento do pedido para não correr o risco de faturar ele novamente. Dessa forma irá ficar somente um pedido com a ordem de compra em questão e a empresa poderá realizar todo o processo com a Madeira Madeira novamente: Solicitar Faturamento, Verificar se Faturamento Liberado, Faturar e Compartilhar as NFe's.

NOTA FISCAL DUPLICADA

Se for nota fiscal que está duplicada no pedido então você precisará ajudar o cliente a identificar todos os pedidos no sistema que estão com **mais de duas notas notas**. O correto é cada pedido da MadeiraMadeira ter 2 notas (1 simbólica e 1 remessa), se existe mais de duas então algo está errado.

O arquivo SQL que está no tekwiki te ajudará a identificar pedidos MadeiraMadeira com mais notas do que deveria. Ajuste os filtro da sql de acordo com a necessidade.

3. Quais orientações passar ao cliente para enviar estes problemas?

Fazer a importação de pedidos somente através de agendamento automático no servidor ou fazer importação somente manual pelo processamento específico. Não deve ser utilizada as duas formas.

Realizar faturamento de pedidos somente através de agendamento automático no servidor OU somente através do processamento específico OU somente manual (informando a carga na tela de emissão). Não deve ser utilizada mais de uma forma.

Deve ser configurado pelo menos UM usuário no sistema para receber logs dos processamentos que são executados da MadeiraMadeira. Caso os processos forem agendados no servidor e ocorrer erro de importação ou faturamento, dependendo do erro será possível receber uma mensagem no sistema informando qual é o problema. Com isso o problema deve ser tratado para que a importação automática do pedido seja feita.

Se identificar problemas frequente ao executar as rotinas deve ser feito contato com o suporte para verificação e resolução do problema.