

RESOLVIENDO LAS ACCIONES DEL CLIENTE

Una acción del cliente es cuando 3E no pudo obtener la FDS solicitada para un producto de su inventario. Pueden existir diversas razones por las cuales 3E no pudo obtener el documento:

Necesidad de más información - 3E o los proveedores necesitan mas información para realizar la relación entre el producto y la FDS correcta. Esto se puede referir a información como: nombre completo del producto, numero de parte o catálogo, o algo específico a su solicitud como lugar de compra, o número interno de la orden de compra.

Proveedor No cooperativo/ Sin respuesta – El proveedor no ha respondido a los intentos realizados por 3E para obtener la FDS o el proveedor se niega a enviar FDS a terceros.

FDS No Disponible – El proveedor confirmó que no producen FDS en el formato en el lenguaje y/o país solicitado. Usted necesita contactar directamente al proveedor para solicitar que produzca una FDS en el formato solicitado (si el proveedor vende el producto en su región geográfica , y no ha sido importado por su compañía). Además el producto puede estar obsoleto y la FDS ya no está disponible.

FDS No Obligatoria – De acuerdo al proveedor, no es necesario una FDS para estos productos ya que el proveedor afirma que no son productos peligrosos.

Usted puede solucionar las Acciones del cliente de distintas formas:

- Brindando a 3E la información solicitada.
- Brindando la FDS a 3E.
- Eliminando la solicitud de FDS de su inventario.

Brindando a 3E con la información adicional del producto o la FDS.

1. Desde el menú Inventario seleccione Listas de Acciones del Cliente.
2. En la sección 1 seleccione la ubicación de su inventario.
3. En la sección 2, ingrese los criterios de búsqueda en la casilla y de clic en *Buscar*. De clic en *Mostrar Todo* para desplegar todas las Acciones del Cliente en la ubicación seleccionada.
4. Podrá ver la información solicitada en la casilla gris titulada *Solicitud de Información 3E*.



5. Ingrese la información solicitada en las casillas.
6. Además, usted puede adjuntar la FDS o cualquier documento adicional (fotos, hojas de producto, etc.) en *Completar la respuesta con este documento de referencia*.

Nota: No podrá ver inmediatamente la FDS adjunta al producto. Revisaremos y procesaremos la FDS dentro de 48-72 hrs. de su ingreso.

7. De clic en *Actualizar* para enviar a 3E la información adicional y los documentos.

[Catálogo de productos](#) >
 [Lista de acciones del cliente](#) >
 Respuesta a la lista de acciones del cliente

1 Revise la información solicitada por 3E.

Solicitud de información de 3E

Please provide complete manufacturer city, state and phone number. Thank you.

2 Si resulta pertinente, proporcione la información solicitada por 3E; para ello, edite la información de producto que aparece debajo.

* Indica la información requerida

Nombre del producto*

Nombre del fabricante*

N.º de pieza del fabricante

Ciudad del fabricanteEstado/provincia del fabricantePaís del fabricanteNº de teléfono del fabricante

Estado físico

Tipo de contenedorTamaño de contenedorUnidad de medida

Marcado para venta minorista

☒ Desconocido
 ☐ Sí
 ☐ No

3 Proporcione la información adicional necesaria a continuación y luego haga clic en el botón Actualizar.

(La información adicional está limitada a 70 caracteres cuando se proporciona un documento de referencia; si no, a 250 caracteres.)

Utilice el documento adjunto para este producto (tipos permitidos: txt, pdf, jpg)

[Adjuntar un archivo](#)

Figura 1 – Ventana de Respuesta a la lista de acciones del Cliente de 3E Protect™

Eliminar un Producto de su Inventario

Si usted decide que el producto relacionado a la acción de cliente ya no lo necesita en su sitio, usted puede eliminar este producto de su inventario. Para eliminar la acción del cliente:

1. Desde el menú de Inventario, seleccione *Administrar Inventario*.
2. En la sección 1, seleccione su sitio.
3. En la sección 2 de clic en el botón circular junto al *Productos en el Inventario*.
4. Ingrese su criterio de búsqueda en la casilla y de clic en *Ir*.
5. De clic en la casilla junto al botón de *Acción* para eliminar un producto de su ubicación.

3 Marcar productos que añadir a su inventario, o quitar marcas para archivar productos desde su inventario

+ Añadir nuevo producto

Elementos por página 15 ▼

Acción	Nombre del producto	Nombre del fabricante	N.º de pieza del fabricante	Product Type	SKU	UPC
Acción ☒	Battery Contained In Lithium Manganese Dioxide Battery	Sony Energy Devices Corporation / Sony Fukushima C	CR1216%	Fitbit Alta		
Acción ☒	Battery Packed With Lithium Manganese Dioxide Battery	Sony Energy Devices Corporation / Sony Fukushima C	CR1216%	Fitbit Blaze		
Acción ☒	wisacril FTP/30	Bozzetto, Inc	1000785001			

Página 1 de 1 (3 elementos)

Figura 2 – Ventana de Administrar Inventario 3E Protect

Otras Opciones para Administrar las Acciones del Cliente

- 1) Los proveedores pueden enviar la FDS directamente a un correo central dentro de su compañía que automáticamente reenvíe la FDS al correo electrónico de 3E Compañía: updates@3Eco.com.
- 2) 3E está disponible para realizar una conferencia telefónica con el proveedor y su compañía para establecer el mejor método para obtener las FDS tanto de los productos nuevos como para las actualizaciones.