



**ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 85**

**ABERTURA DE O.S PARA SAT PARA CLIENTES CORPORATIVOS E REDES E FRANQUIAS**

**E-mail**

Caso um cliente corporativo/RF entre em contato para abertura de O.S para o SAT, deve se abrir a mesma para os seguintes motivos e com as respectivas opções:

- **Motivo:** Inicialização (Vinculação/Ativação/Associação)
  - **Grupo Serviço:** Instalação On Site
  - **Serviço:** Inicialização
  - **Seguir com o procedimento de Cortesia**
  - **Colocar na observação a descrição do motivo da solicitação e-mail**
- 
- **Motivo:** SAT sem Comunicação, Atualização de Layout e outros motivos
  - **Grupo Serviço:** Manutenção On Site
  - **Serviço:** Corretiva
  - **Informar orçamento para todas as ocasiões. Se o interno@bematech informar que pode dar ok no orçamento, seguir conforme fluxo abrir O.S**
  - **Colocar na observação a descrição do motivo da solicitação**
- 
- **Motivo:** ERROS DE LED (Conforme procedimento “LEDS INFORMATIVOS” no Book)
  - **Grupo Serviço:** Manutenção On Site
  - **Serviço:** Troca do Produto - RMA
  - **Informar orçamento para todas as ocasiões. Se o interno@bematech informar que pode dar ok no orçamento, seguir conforme fluxo abrir O.S**
  - **Colocar na observação a descrição do motivo da solicitação**

**Obs:** Para todos os casos acima se o cliente NÃO aceitar o orçamento, o mesmo deve ser encaminhado à AT mais próxima.

**ATENTO**