



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 17

INFORMAÇÕES SOBRE ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO PARA ADIÇÃO DE ADQUIRENTE E TROCA DE PINPAD

1 . ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO PARA ADIÇÃO DE ADQUIRENTE

O processo deve seguir da mesma forma que é efetuado hoje para TURBO e EXPRESS, nos casos do TEF TOTAL, o atendente também deve solicitar ao cliente qual a Rota bandeira ele vai querer para o novo adquirente. Utilizaremos essa informação na hora da Disponibilização do novo logico.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria zerada por Abertura indevida de O.S.

2. ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO PARA TROCA DE PINPAD

Antes da Abertura de TROCA de EQUIPAMENTO os analistas devem seguir os procedimentos abaixo:

Ação N1

- Se o PINPAD apresentar qualquer mensagem de bloqueio (BIT-53/PINPAD BLOQUEADO/AUTO TESTE/0040) ou apresentar qualquer erro físico (NÃO LIGA/CABO PARTIDO/TECLAS COM DEFEITO), abrir a O.S para troca imediatamente.

Ações N2

Caso o PINPAD ligue normalmente, mas não apresenta nenhuma mensagem , ou apresente erro de comunicação, a ligação deve ser encaminhada ao nível 2, que fará os procedimentos de verificação.

- Trocar as Portas de Comunicação
 - Do PinPad no Gerenciador de Tarefas
 - Do TEF no Gerenciador/Cliente (em casos de DLL trocar no CLISiTef.ini e no frente de caixa em contato com o suporte do frente de caixa)
 - Porta Física
- Reinstalar o Driver
- Efetuar uma carga de Tabelas
- Verificar se o Checkout não está duplicado (Apenas para TEF Total)
- Reiniciar o PC
 - Apenas depois que efetuar todos os itens acima abrir chamado no Sistema
 - Abertura só deve ser efetuada pela equipe de N2

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria zerada por Abertura indevida de O.S.

Fica claro que a não realização dos procedimentos acima esclarecidos será passível de aplicação de medida disciplinar por implicar em condução incorreta do atendimento ao cliente.

ATENÇÃO:

RE	COLABORADOR	ASSINATURA
1130914	ADRIANO SOUSA DA SILVA	
1018094	ANA CAROLINA FERRAZ	
1023090	ARTHUR ANDERSON DE SOUZA LIMA	
1116177	ARTHUR CRISPIM DE GUSMAO	
1018097	BRENDON MATOS ARAGAO	
1121799	BRUNO MACHADO CAVALCANTI DE AMORIM	
1121300	CAROLINE MENDES DE MELO	
1072525	CATIA VITORIA PEREIRA SANTIAGO	
1117682	CELSO ALVES DE SOUZA	
1018693	CLAYTON SANTOS OLIVEIRA	
1072067	DANIELLE HONORATO DO NASCIMENTO	
1073067	DAVID DOS SANTOS	
1058635	DAYSE DA SILVA BERNARDINO	
1009213	DENISSON ALMEIDA DOS REIS	
1124952	EGIDIO CEU DA SILVA NETO	
1018446	ELLEN AZEVEDO PALMIERI	
1116207	ERIK LOPES DOS SANTOS	
1050614	EVERTON BATISTA DA SILVA	
1121212	FELIPE AUGUSTO RODRIGUES XAVIER	
1131185	FELIPE FERREIRA DA COSTA	
1059784	FERNANDO HENRIQUE GASPAR DE SOUZA	
1101234	GABRIEL SILVA MACHADO	
1120581	GUILHERME FURQUIM	

1031250	GUSTAVO MAGALHAES FREITAS	
1027622	HENRIQUE JOSÉ VANZELLI DA SILVA	
1018580	JANAINA APARECIDA BARROS MENDES DE SOUZA	
1018730	JULIANE LIMA RODRIGUES	
1116960	KAELLITON SOUZA CAMPOS	
1018221	LEONARDO DIUNIZIO DA SILVA	
1110561	LEONARDO PEREIRA CAVALCANTE	
1005097	LILIAN VILAS BOAS CORREIA	
1117569	LUIS HENRIQUE PEREIRA RODRIGUES	
1018385	LUIZ FELIPE FERRAZ	
1116170	LUIZ FERNANDO ALVES PEREIRA	
1125281	MAIARA VIEIRA SOARES DOS SANTOS	
1116210	MARCELO ADNEI GERALDO	
1117624	MARCOS DE SOUSA	
1008771	MARIANA RAMOS DA SILVA COSTA	
1032241	MATHEUS GUSMAO DE BRITO	
1117323	MATHEUS OLIVEIRA SILVA	
1062347	MATHEUS RODRIGUES DA SILVA	
1124994	PATRICK OLIVEIRA DE ALENCAR	
1110419	PRISCILA SANTOS BARBOSA	
1031281	RAFAEL SILVA DE ARAUJO	
1084103	RAFAELA DE SOUZA SANTOS	
957248	REGINALDO LUIZ DE ARAUJO	
1072834	RICHARD OLIVEIRA SPANHOL	

1020598	ROBSON SANTOS PEREIRA	
1117587	RODRIGO NAVARRO KEIMBAUNN	
1100601	SAMUEL ANTONIO DOS SANTOS	
1009250	SERGIO HENRIQUE DO NASCIMENTO SIMONELLI	
1121289	SHEILA CRISTINA DE CACIA LEITE DA SILVA	
1123556	THIAGO DE MOURA ELIZIARIO	
1050860	VERIDIANA PEREIRA DA SILVA	
1010334	VITOR FORTES CRUZ	
1123494	VITOR MEDEIRO	
1124950	WILLIAM CORREA SOARES	

