



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 30

ATENDIMENTO CLIENTES TEF – SOFTWARE HOUSE

Só é permitido suporte N2 ao técnico da SH, sem direito ao atendimento ao cliente final.

Para abertura de OS para troca de Pinpad, é necessário que o cliente fale diretamente com a REVENDA.

Esses Clientes estão inseridos apenas no Workfinity.

O WKF deve ser usando em todos os atendimentos e quando um cliente não for localizado no Agente TEF deve ser pesquisado no WKF obrigatoriamente.

Se o técnico da SH entrar em contato solicitando suporte para instalação/configuração, o atendimento deve ser realizado pelo N2.

Para troca de Pinpad, o técnico deve ser orientado que ele é responsável pela troca do equipamento.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO

Monitoria será zerada por PROCESSO (Suporte Tef/Falta de conhecimento produtos).

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: