



## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 32

### PARAMETRIZAÇÃO CRM

CANAL de SOLICITAÇÃO: Forma de contato do cliente com o atendimento (Telefone, CHAT, ....)

DESCRIÇÃO DO PROBLEMA: Descrição do problema conforme planilha.

MODELO: Colocar qual o equipamento que está apresentando problema (Leitor, Impressora, Impressora fiscal....)

MODULO: colocar o tipo de equipamento que está apresentando problema (MP-2100 TH FI, MP-4000 TH FI....) caso não localize a informação neste campo, deve colocar a informação **antes** da descrição do problema.

Objetivo: Efetuar o preenchimento correto de informações através do aplicativo CRM.

O preenchimento do CRM deve seguir o modelo abaixo.

A planilha com as descrições dos motivos está disponível no Book.

GERAL

Canal de Solicitacao: TELEFONE \*\*\* 0

Protocolo: 0

Data de Abertura: [ ]

Data de Recebimento: [ ]

Previsao de Recebimento: [ ]

Descricao do Problema: REDUÇÃO Z (copia e cola)

Historico do Procedimento

Data	Usuario	Procedimento
Não há dados.		

Procedimento: [ ]

PRODUTO

Numero de Serie: [ ]

Modelo: Impressoras \*\*\*

Em Fase de Devolucao: [ ]

Ordem de Venda: [ ]

Nota Fiscal: [ ]

Data de Emissao: [ ]

Para Quem Foi Faturado: [ ]

DETALHE DO PRODUTO

Modulo: MP 2000 TH \*\*\*

Versao: [ ]

PROBLEMA

Problema: [ ]

Causa: [ ]

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:**