



## **ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 37**

### **DIRECIONAMENTO À ASSISTÊNCIA TÉCNICA – PRESTADOR DA ORDEM DE SERVIÇO**

Quando um cliente entrar em contato conosco e for detectado a REAL necessidade de troca do PINPAD, devemos abrir uma OS para encaminhar um novo equipamento, analisando o prestador conforme abaixo:

**PROJETO SOFTWARE HOUSE (SH) - Software House (SH)**

**REVENDA E CLIENTE FINAL – SP Bematech**

**O envio de PINPAD para o cliente está sendo feito para atender o cliente de uma forma mais rápida. Desta forma, qualquer outra ação deve ficar relacionada a Revenda ou Software House que sempre atendeu o cliente.**

### **DIRECIONAMENTO EM CASO DE OS ENVOLVENDO NÚMERO LÓGICO**

Caso o cliente queira abrir uma OS envolvendo número lógico, devemos nos atentar às situações e suas respectivas aplicações:

**INCLUSÃO DE NÚMERO LÓGICO – Última AT a prestar suporte.**

**NOVO NÚMERO LÓGICO – Última AT a prestar suporte.**

**ROTA BANDEIRA - SP Bematech**

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada no quesito “Falta de conhecimento em TEF”.**

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.

**ATENTO**