



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 39

EQUIPAMENTO NÃO ENCONTRADO NA ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

A partir de 06/10, quando for detectada a real necessidade de troca da impressora e a Ordem de Serviço para troca apresentar a mensagem: **“EQUIPAMENTO NÃO ENCONTRADO”**, deve-se enviar um Book com as informações do cliente para o cadastro do equipamento no sistema.

Deve-se informar o cliente que o mesmo receberá um e-mail contendo o retorno da solicitação da abertura da Ordem de Serviço.

Os dados devem ser enviados através do formulário do **“DEMANDAS PARA BACKOFFICE”**, na opção **“SAC CORPORATE/ CLIENTES CORPORATIVOS E REDES E FRANQUIAS”**

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

São Paulo, 07 de Outubro de 2016

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.