



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 40

PREENCHIMENTO CORRETO DO NÚMERO DE SÉRIE DE EQUIPAMENTO EM ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

A abertura dos chamados devem ser realizada a partir do CNPJ do cliente, depois ENTER.

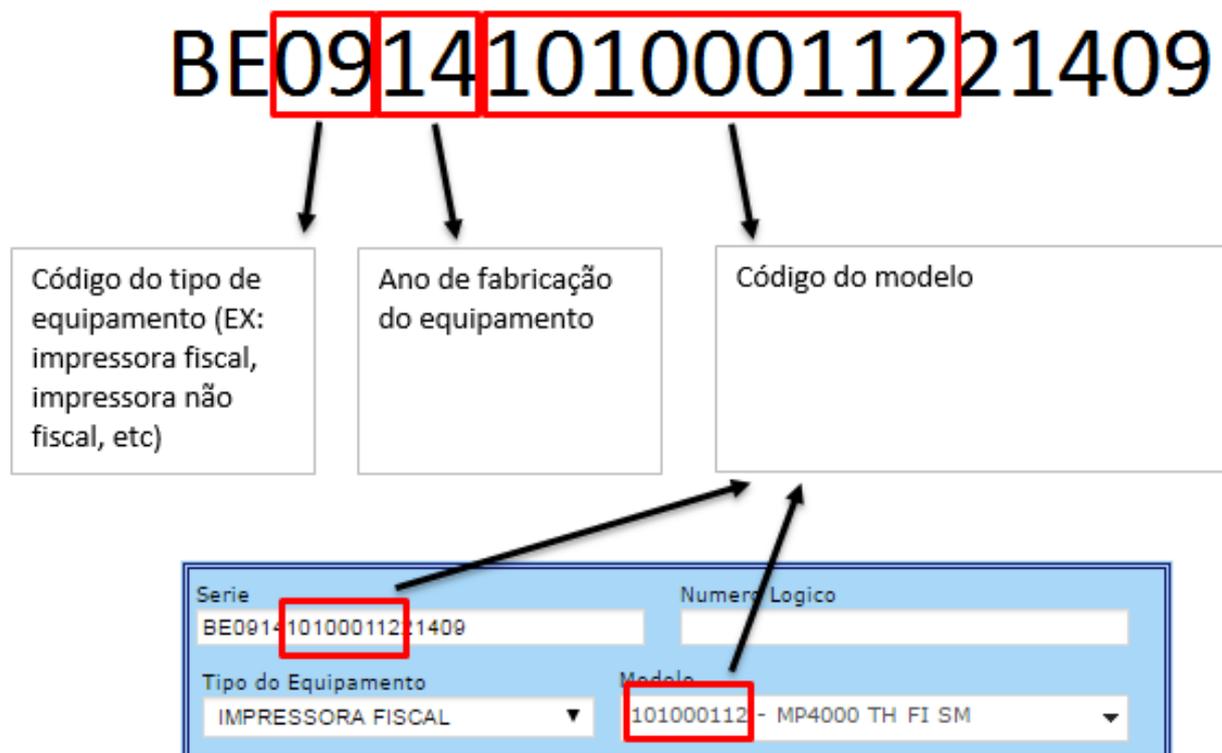
Quando preencher o campo de **número de série NÃO** deve-se teclar “ENTER”, devemos usar o TAB e preencher o campo modelo conforme a explicação abaixo da composição do número de série.

Realizamos essa alteração que visa diminuir os problemas de garantias não identificadas e números de series associados ao modelo erroneamente. Esta alteração “trava” a abertura de novos chamados caso não seja especificado exatamente qual o modelo do equipamento para aquele número de série. Como estamos falando de muitos modelos diferentes, esta regra está valendo inicialmente apenas para os equipamentos listados abaixo:

MP - 4000 TH FI	MP - 4200 TH FI	MP - 2100 TH FI GRAFITE	SB - 9090 D525 LCD 7”
MP - 4000 TH FI SM	MP - 4200 TH	MP - 2100 SURAFG00 TH FI	RB - 1000 FI
MP - 4000 TH FI SM SP	MP - 4200 TH FI II	MP - 2100 SURAFG00 TH FI SC	RS - 2000
101000101 MP - 4000 TH FI	MP - 4200 TH SERIAL LASA	MP - 2100 SURAFG00 TH FI GF	
		MP - 2100 TH FI BEGE	

Com isso, pode ocorrer de algum cliente nos ligar dizendo que está com dificuldade para abrir o chamado, neste caso só precisamos informar o modelo correto e solicitar que ele sempre utilize o modelo indicado em se tratando do mesmo equipamento.

Abaixo está uma informação valiosa para entender como funciona a composição do número de série de alguns equipamentos:



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