



Script Atendimento – Projeto Ativação SAT

A: Bom dia/ tarde /noite, meu nome é _____ em que posso ajudá-lo?

C: Recebi o SAT e gostaria de começar a utilizá-lo, como devo fazer?

A: Sr.(a), me informe o CNPJ, por gentileza.

Após verificar o CNPJ no sistema, questionar o perfil do cliente para filtrar o processo do atendimento.

A: O Sr. (a) é um cliente final, revenda ou software house?

Caso o cliente se identifique como revenda ou software house, seguir com o processo de ativação normalmente. Caso ele seja um cliente final, utilizar as fraseologias abaixo. Após realizar a confirmação cadastral do CRM, informar ao cliente final sobre como funciona o processo de ativação.

A: O Sr. (a) pode realizar o processo de ativação na Revenda com um valor que será informado por eles, fazer o processo sozinho, ou se preferir podemos realizar todo o processo, onde cobraremos o valor de R\$75,00. Qual opção o senhor prefere?

Revenda:

Sugestão de script: Sr.(a), peço que entre em contato com a revenda responsável pelo seu equipamento e solicite a ativação.

Sozinho:

Sugestão de script: Sr.(a), informamos que qualquer procedimento incorreto pode acarretar no bloqueio do equipamento e nesse caso, não poderemos realizar a troca. A Bematech não se responsabiliza por qualquer erro durante o procedimento.

Projeto Ativação:

Sugestão de script: Sr.(a), para sua segurança, essa ligação é gravada e informo que esse processo será feito através de acesso remoto e haverá um custo de R\$75,00 por SAT ativado. O senhor aceita?

C: Projeto Ativação!

A: Sr.(a), antes de dar início a ativação, solicito que nos informe os seguintes dados para dar continuidade ao procedimento de ativação: **(Atenção: somente dar sequência se o cliente possuir todos os dados abaixo. Caso o cliente não possua a informação, solicite que retorne a ligação.)**

Sugestão:

A: Sr.(a), peço que me informe os seguintes dados para a ativação/associação do seu equipamento.

- CNPJ do cliente (caso o responsável pelo contato seja uma RAT/Revenda)
- Certificado Digital do cliente
- CNPJ da Software House responsável pela automação comercial
- Assinatura digital da Software House.
- Código de ativação.

Após a confirmação dos dados de ativação/associação do cliente, é necessário confirmar os dados para geração e envio do boleto.

Sugestão:

A: Sr.(a), peço que me informe os seguintes dados para a geração do boleto bancário. Vale lembrar que o boleto será entregue no endereço informado.

Formulário para Cadastro de Clientes

** RAZÃO SOCIAL:		
NOME FANTASIA:		
** CNPJ/CPF:	** INSCR. ESTADUAL:	
** INSCR. MUNICIPAL:		
** FONE:	FAX:	** E-MAIL:
** ENDEREÇO:		** BAIRRO:
** CEP:	** CIDADE:	** ESTADO:
** CATEGORIA DO CLIENTE: CLIENTE FINAL (..) CLIENTE NÃO FINAL ()		
** DETALHES DA CATEGORIA: NACIONAL (..) INTERNACIONAL () CORPORATE () RAT () REVENDA () REVENDA+RAT ()		
** OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL: SIM (..) NÃO ()		
** SOCIO/ CPF:		
Nº de Série SAT:		
SOLICITANTE:		

• CAMPOS COM ** SÃO DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO, CASO CONTRÁRIO O CADASTRO FICARÁ INCOMPLETO E COM ISSO A NF NÃO SERÁ IMPRESSA

• CASOS EM QUE O CLIENTE REALMENTE NÃO POSSUA INSCR. ESTADUAL E/OU INSCR. MUNICIPAL, O CAMPO DEVERÁ SER PREENCHIDO COM A PALAVRA “ISENTO”

• CADASTROS ONDE OS CAMPOS DE INSCR. ESTADUAL E/OU INSCR. MUNICIPAL ESTEJA PREENCHIDO COM “.” NÃO SERÃO ANALISADOS E O RESPONSÁVEL RECEBERÁ UM AVISO PARA CORREÇÃO DO MESMO

• QUALQUER DADO INFORMADO QUE TORNE O CADASTRO DO CLIENTE INCORRETO, É DE TOTAL RESPONSABILIDADE DO SOLICITANTE

Após a confirmação dos dados para envio do boleto, o analista deve fazer um acesso remoto para realizar o procedimento solicitado.

Sugestão:

A: Sr.(a), peço que abra o seu navegador e digite na barra de endereço um link direto para um arquivo de acesso remoto. (goo.gl/rz4xn0)

C: Certo, está pedindo um código de acesso.

A: O código de acesso é XXXXXXXX.

C: Conectou.

A: Correto, peço que aguarde enquanto eu realizo o procedimento. Minha ligação ficará silenciosa, porém estarei lhe ouvindo.

SUCESSO

Caso o procedimento seja realizado com sucesso, informar o protocolo de sucesso e direcioná-lo à pesquisa de satisfação.

A: Sr.(a), obrigado por aguardar. Foi realizada a ativação e o seu SAT já está emitindo cupom, o protocolo deste atendimento é XXXXXXXX. Ajudo em algo mais?

C: Qual o prazo do boleto?

A: O prazo para a entrega do boleto em seu endereço é de 10 dias, porém, o Sr.(a) pode resgatar este boleto a partir do quinto dia útil, através do site da BEMATECH.

C: E em relação ao pagamento?

A: O prazo para o pagamento, é de 30 dias. Ajudo em algo mais?

C: Não, só isso. Obrigado!

A: Por nada, peço que aguarde e responda uma breve questão sobre os produtos BEMATECH. É importante que o senhor confirme com asterisco a sua opção. BEMATECH agradece, tenha um bom dia/boa tarde.

FALHA/INSUCESSO

Caso o processo retorne falha devido a um problema de assinatura digital, informar ao cliente que há um período de 24 horas para retornar e finalizar o procedimento. Caso esse prazo se expire, haverá uma nova cobrança.

Sugestão:

A: Sr.(a), obrigado por aguardar. O procedimento não foi realizado devido a um erro com a assinatura digital informada. Peço que o Sr.(a) entre em contato com a sua Software House e solicite uma nova assinatura digital.

C: Será cobrado novamente?

A: O sr.(a) possui um período de 24 horas para retornar e finalizar o atendimento. Caso esse prazo se expire e o sr.(a) não retorne com a assinatura correta, será cobrado um valor adicional. Finalizarei este protocolo com a observação de que o processo não foi finalizado. O protocolo desta ligação é XXXXXXX. Ajudo em algo mais?

C: Não, só isso. Obrigado!

A: Por nada, peço que aguarde e responda uma breve questão sobre os produtos BEMATECH. É importante que o senhor confirme com asterisco a sua opção. BEMATECH agradece, tenha um bom dia/boa tarde.

Caso o processo não seja realizado devido a um erro físico do equipamento, deve-se finalizar o protocolo e direcionar o cliente à RAT mais próxima.

Sugestão:

A: Sr.(a), obrigado por aguardar. O procedimento não foi finalizado devido a um erro físico com esse equipamento. Será necessário uma intervenção técnica para a correção do equipamento através de uma assistência técnica. O protocolo deste atendimento é XXXXXXX. Ajudo em algo mais?

C: Não, só isso. Obrigado!

A: Por nada, peço que aguarde e responda uma breve questão sobre os produtos BEMATECH. É importante que o senhor confirme com asterisco a sua opção. BEMATECH agradece, tenha um bom dia/boa tarde.

O preenchimento do CRM deve ser feito da seguinte maneira:

N.o Atendimento: 0

DADOS CADASTRAIS | ATENDIMENTO | WORKFINITY | DEVOLUCAO | HISTORICO

GERAL

Canal de Solicitacao	Protocolo	Data de Abertura	Data de Recebimento	Previsao de Recebimento
TELEFONE	0			

Descricao do Problema

Projeto Ativação - SAT

Historico do Procedimento

Data	Usuario	Procedimento
Não há dados.		

Procedimento

colocar as informações do formulario

PRODUTO

Numero de Serie	Modelo	Em Fase de Devolucao	Ordem de Venda
	SAT		
Nota Fiscal	Data de Emissao	Para Quem Foi Faturado	

DETALHE DO PRODUTO

Modulo	
Versao	

PROBLEMA

Problema	
Causa	

ANEXOS

Upload | Ver Anexos