



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 48

ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO (CORPORATIVO/R&F/CANAIS/VIAÇÃO) - CORTESIA

Desde o dia 06/01/2017 o processo de Cortesia previsto no alinhamento 12 retornará para o nosso escopo de atendimento. Durante a abertura de Ordem de Serviço para os clientes acima citados, quando surgir a mensagem de orçamento, o analista deve seguir com a abertura da Ordem de Serviço e preencher na guia **ATENDIMENTO/OBSERVAÇÕES ATENDIMENTO** a informação de **CORTESIA**. Ao realizar a abertura, ignorar a mensagem de orçamento.

É necessário checar se o produto possui garantia vigente através do site: <http://portal.bematech.com.br/garantia/> ou através do **RELATÓRIO SUPER GARANTIA** no Workfinity.

Casos em que possuírem garantia expirada e a mesma for identificada através de um dos sistemas acima citados, deve-se finalizar a Ordem de Serviço como **AVULSO** e informar a mensagem de orçamento ao cliente.

Sempre que uma Ordem de Serviço for aberta neste modelo, o analista deve, obrigatoriamente, encaminhar uma mensagem para o **DEMANDAS BACKOFFICE** com a seguinte informação:

- ✓ Informação do número da Ordem de Serviço aberta.
- ✓ Informação do motivo (orçamento)

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