



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 51

TROCA DE PINPAD – EQUIPAMENTO NOVO JÁ VEIO COM DEFEITO

Quando o cliente entrar em contato e alegar que abriu uma Ordem de Serviço e o PINPAD novo chegar **bloqueado** ou com **defeito**, deve-se informar o erro na aba de observações e alterar o seu **STATUS** para **PROB PIN PAD**.

Uma vez que a Ordem de Serviço é alterada e salva, deve-se informar novamente o prazo da realização do serviço ao cliente e orientar que o mesmo aguarde.

← → ↻ bematech.workfinity.com.br/(S(sfssn0oecpmbhamqimkg5z2f))/desktop.aspx?user=2755

Ordem de Serviço

Chamado	Numero Referencia	Empresa	Contratante	Nome do Cliente	Estado	Cidade	Contato	Data Limite	Id Status	Status	Grupo Serviço	Serviço	Presta
1	297380	3	TEF BEMATECH	VALQUIRIA CATARINA B A R DE OLIVEIRA ME	BA	JACOBINA	VALQUIRIABANDEIRA@GMAIL.COM	23/02/2017 12:01:13	5	Cancelada	TROCA EQUIPAMENTO TEF BEMATECH	TROCA DO PIN PAD	SP-BEMAT

Pg 1 (1/1) De 1 Pgs (1 Regs)

Equipamento bloqueado, necessario a troca do pinpad.
 ovarejão@gmail.com
 74 3621 2527

Numero Referencia: 82373077000171-TEF BEMATECH

Serie: 1211310232003991 Numero Logico: []

Tipo do Equipamento: PIN PAD Modelo: 106000720 - PIN PAD PPC910 GERTEC USB

Defeito: [] Solução: []

Grupo Serviço: TROCA EQUIPAMENTO TEF BEMAT Serviço: TROCA DO PIN PAD Prestador: SP-BEMATECH Técnico: SUPORTE N2/N3 BEMATECH

Gerar Serviços Histórico Cliente Partes e peças Call Center Atendimento Auditoria

Criado por: GUSTAVO MAGALHAES F Data Criação: 02/02/2017 11:46:26 Última Modificação: RAPHAEL PAIXÃO DA SILVA Data Modificação: 02/02/2017 16:12:29 Data Reg. Atendimento: 02/02/2017 16:12:29 Visualizar Contrato

Id Contrato: 807 Cod. Item do Contrato: 10331 Tipo de Contrato: 2 Descrição do contrato: CHAMADO Valor Avulso: 0,00 Valor Item Contrato: 0,00

Distância (Km): 0,00 Valor Total - Pedágio: 0,00 Valor Calculado: 0,00 Valor à Pagar: 0,00 Data Faturamento: Data Pagamento

limpar pesquisa pesquisa+

WKF MENU Ordem de ...

PT

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