



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 52

TRANSFERÊNCIA DE CLIENTE QUE SOLICITA A REINSTALAÇÃO DO TEF

Clientes que entram em contato para solicitar a reinstalação de TEF devem ser transferidos para o N2, sempre avisando o cliente sobre a transferência. O registro do ocorrido é obrigatório, com o motivo da solicitação, de acordo com o motivo pelo qual o cliente não quer a reinstalação pela REVENDA/AT.

Exemplo: DESCRIÇÃO DO PROBLEMA: Revenda informa que não faz reinstalação/Revenda informa que não é credenciada/ Revenda cobra um valor alto para a reinstalação.

Antes da transferência é necessário verificar a situação contratual do cliente (Se está BLOQUEADO/EM PROCESSO DE CANCELAMENTO/CANCELADO). Em algum desses status, a reinstalação fica inviável.

INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE O.S PARA TROCA DE PINPAD E NÚMEROS LÓGICOS

Para reforço de informação, ao abrir qualquer tipo de O.S envolvendo PINPAD, NÚMEROS LÓGICOS e ROTA BANDEIRA não é necessário escolher o nome do técnico dentro da O.S, apenas o campo prestador precisa ter uma opção específica, lembrando:

PINPAD – SP Bematech

ADIÇÃO DE NÚMERO LÓGICO/NOVO NÚMERO LÓGICO – Última AT que prestou suporte

ROTA BANDEIRA – SP Bematech

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO - Monitoria zerada por Falta de Conhecimentos em TEF/ 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.