



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 70

PREENCHIMENTO DAS INFORMAÇÕES NO CRM

Conforme atualização feita no layout do CRM, foi implantada uma nova maneira de preenchimento dos dados, visando mais objetividade na coleta de informações sobre os atendimentos. Segue abaixo os dados que devem ser preenchidos durante seus atendimentos:

TEF

PRODUTO Numero de Serie Familia <input type="text"/> <input type="text" value="TEF"/>	
DETALHE DO PRODUTO Produto <input type="text" value="Total"/>	PROBLEMA DSC Problema <input type="text" value="Reset de Senha CTF - Duvidas Gerais"/> Solução Prob <input type="text" value="Solicitado o Reset senha CTF"/>
ANEXOS <input type="button" value="Upload"/> <input type="button" value="Ver Anexos"/>	

HDW

Procedimento <input type="text"/>	
PRODUTO Numero de Serie Familia <input type="text"/> <input type="text" value="Impressora Fiscal"/>	
DETALHE DO PRODUTO Produto <input type="text" value="MP-4200 TH FI"/>	PROBLEMA DSC Problema <input type="text" value="Sem Comunicação"/> Solução Prob <input type="text"/>
ANEXOS <input type="button" value="Upload"/> <input type="button" value="Ver Anexos"/>	

Nivel 1:

SAT

Procedimento

PRODUTO

Numero de Serie **Familia**

RB1000 SAT

DETALHE DO PRODUTO

Produto

RB1000

PROBLEMA

DSC Problema

Código de ativação

Solução Prob

ANEXOS

Upload Ver Anexos

Caso a opção referente ao equipamento não se encontrar nos campos DSC Problema e Solução Problema, inserir as respectivas informações nos campos **Descrição Problema** e **Procedimento**.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada no quesito

“Falta de conhecimentos (em equipamento/TEF constatado no atendimento)”.

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