



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 73

FRASEOLOGIAS DE TRANSFERÊNCIA ENTRE CÉLULAS HARDWARE/SAT

HARDWARE

Caso o cliente que possui um SAT entrar em contato solicitando uma vinculação/ativação/associação e/ou informações sobre esses procedimentos, deve-se transferi-lo de volta à URA e orienta-lo a digitar a opção 2 e depois opção 1. Isso também vale caso o cliente se identifique como uma REVENDA.

Segue abaixo uma sugestão de fraseologia para informar a transferência:

Sr. (a) XXXX, nesta opção realizamos o atendimento somente para questionamentos sobre STATUS de LEDS, bloqueios no equipamento e portas de comunicação. Estou transferindo a ligação para a URA e solicito que selecione a opção 2 e sub opção 1, para tratativa desta questão.

OBSERVAÇÃO: Se o cliente for representante de uma RAT (Rede de Assistências Técnicas Autorizadas), deve-se orientá-lo a entrar em contato com o seu Gestor de RAT, quaisquer que sejam suas solicitações e/ou dúvidas.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO - Monitoria será zerada no quesito **“Demais processos/Solicitações (Não realizou devidamente transferência para SAT)”**

SAT

Caso o cliente que possui um SAT entre em contato com questionamentos e/ou dúvidas sobre STATUS de LEDS, bloqueios no equipamento e portas de comunicação, deve se transferi-lo de volta à URA e orientá-lo a digitar a opção 2 e depois opção 2.

Segue abaixo uma sugestão de fraseologia para informar a transferência:

Sr. (a) XXXX, nesta opção realizamos o atendimento somente para Ativação do equipamento SAT, estou transferindo a ligação para a URA e solicito que selecione a opção 2 e sub opção 2, para tratativa desta questão.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada no quesito “ **Direcionamento** ”

ATENTO