



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 77

INSTRUÇÕES PARA CLIENTES QUE PRECISAM ENTRAR EM CONTATO COM A CÉLULA DE E-MAIL

Configurações/Informações sobre os equipamentos da Bematech e TEF

Caso o problema do cliente não seja resolvido através do suporte 0800, é necessário encaminhar um book à célula de BackOffice, contendo todos os dados do cliente e a descrição do problema.

Exceções SAC

Através desse canal você poderá enviar demandas, diretamente para a equipe de Backoffice.

Nome:	<input type="text"/>
Célula:	<input type="text"/>
Equipe:	<input type="text"/>
Assunto:	<input type="text"/>

Cliente:	<input type="text"/>
Razão Social:	<input type="text"/>
CNPJ:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>
Telefone:	<input type="text"/>
Protocolo:	<input type="text"/>

Descrição:	<input type="text"/>
------------	----------------------

Problemas com Leitores de Código de Barras, Coletores de Dados e Arquivos Fiscais

Caso o problema com o reconhecimento de algum código em um leitor da Bematech, inclusão de tarefas/reconhecimento de código e geração de arquivos fiscais não seja resolvido através do 0800, solicitar que o cliente envie um e-mail para sac@bematech.com.br com seguintes dados:

- Protocolo de Atendimento gerado (contendo todos procedimentos realizados)
- Problema/Erro apresentado no Equipamento
- PRINT da tela informando o erro apresentado
- Arquivo MFD total/ Arquivo específico do período solicitado
- Imagem legível e com boa resolução do código que apresenta problema
- Descrição da tarefa que o cliente não consegue incluir/manusear

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada por Demais Processos/Solicitações (Não encaminhou Book mediante necessidade/Não direcionou cliente ao sac@bematech.com.br mediante necessidade)

ATENÇÃO