



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 85

ABERTURA DE O.S PARA SAT PARA CLIENTES CORPORATIVOS E REDES E FRANQUIAS

Hardware

Caso um cliente corporativo/RF entre em contato para abertura de O.S para o SAT, deve se abrir a mesma para os seguintes motivos e com as respectivas opções:

- **Motivo:** Inicialização (Vinculação/Ativação/Associação)
 - **Grupo Serviço:** Instalação On Site
 - **Serviço:** Inicialização
 - **Seguir com o procedimento de Cortesia**
 - **Colocar na observação a descrição do motivo da solicitação**
-
- **Motivo:** Para Erros de LED (Conforme Procedimento “LEDS Informativos” no Book)
 - **Grupo Serviço:** Manutenção On Site
 - **Serviço:** Troca de Produto - RMA
 - **Informar orçamento para todas as ocasiões**
 - **Colocar na observação a descrição do motivo da solicitação**
-
- **Motivo:** Para Demais Motivos (Informá-lo no Campo Observações)
 - **Grupo Serviço:** Manutenção On Site
 - **Serviço:** Corretiva
 - **Informar orçamento para todas as ocasiões**
 - **Colocar na observação a descrição do motivo da solicitação**

Obs: Para todos os casos acima se o cliente NÃO aceitar o orçamento, o mesmo deve ser encaminhado à AT mais próxima.

CLIENTES QUE ENTRAREM EM CONTATO FORA DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA CÉLULA SAT

- **Cliente final:** Direcionamento à AT mais próxima para motivos que o setor N1 não tiver treinamento e/ou informação sobre o procedimento no Book.
- **Cliente corporativo:** Abertura de O.S para todos os motivos de suporte. Se não aceitar o orçamento, direcionar para a AT mais próxima.

ATENTO