

## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 88

### **CHAMADOS DE TROCA (PINPAD)**

Para todos os casos de abertura de OS para troca de PinPad, será preciso passar a seguinte informação:

“Foi aberto a solicitação de troca – **Ordem de Serviço XXXXX**, você receberá um e-mail com o código de postagem do equipamento que será trocado, para que você possa efetuar o rastreo junto aos correios.

Quando receber o equipamento, caso tenha alguma dúvida ou prefira o acompanhamento de um dos nossos analistas, pedimos que ligue em nosso 0800 que ajudaremos no processo. Você receberá também o processo de como efetuar a NF de devolução do equipamento que está com defeito, basta seguir esse processo que está descrito no e-mail para que possam efetuar a devolução do item”.

#### **Dúvidas sobre troca (caso o cliente pergunte)**

- Em quanto tempo, após a abertura da OS, o cliente receberá o e-mail?
  - Um dia após a Abertura do chamado.
- Qual o prazo para recebimento do PinPad?
  - Até 5 dias uteis, prazo de entrega do Sedex.
- Qual o prazo para devolução do PinPad? Será encaminhado um código de postagem reversa?
  - Será tratado diretamente com o cliente através do e-mail, após a validação da NF de devolução ele vai receber o código de postagem, esse código terá a validade de 10 dias, mas todo o processo de devolução será tratado diretamente com ele.

**Observação: É de extrema importância confirmar dados para envio, telefone e e-mail do cliente (no WKF)**

**1. Status Atendimento HD**

Todo chamado que esteja com o Status "**Atendimento HD**" indiferente do Grupo de Serviço, essa ação seja efetuada por um dos analistas do nível 2 (Analistas de atendimento MultiSkill N2 Atento).

O Status "**Agendado Bematech**" ficará como responsabilidade do Nível 3 (Equipe TEF Reguera – Totvs).

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO** – Monitoria será zerada no quesito "**Procedimentos / Especificação de Produtos**"

**ATENTO**