

## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 89

### **1.ENVIO DE SOLICITAÇÕES AO BACKOFFICE (TEF)**

Em procedimentos e/ou casos que envolvam o contato com integradoras parceiras de suporte da Bematech (NTK – AUTAR – Software Express – Comnect - Gsurf) **é necessário esgotar todas as possibilidades de procedimentos sugeridos por elas antes de acionar o BackOffice através do envio de solicitações.**

### **2.UTILIZAÇÃO CORRETA DOS “BOTÕES” DEDICADOS ÀS CÉLULAS N1 E N2.**

Caso todas as possibilidades de suporte (mesmo após contato com as integradoras) tenham sido esgotadas e seja necessário encaminhar uma solicitação ao BackOffice, atente-se ao botão correto para o direcionamento ao setor indicado.

#### **BACKOFFICE**

**ATRASO DE OS**

**CANCELAMENTO  
DE OS**

**CLIENTES  
CORPORATIVOS/  
REDES E  
FRANQUIAS**

**EXCEÇÕES TEF**

**EXCEÇÕES TEF N2**

**EXCEÇÕES TEF N2  
CANCELAMENTO**

**EXCEÇÕES SAC**

**EXCEÇÕES SAT**

**SAC CORPORATE**

**EXCEÇÕES TEF** = Deve ser apenas utilizado pelos analistas de TEF para as seguintes demandas: Priorizar tratativas/fechamentos/cancelamentos de O.S e alteração/atualização de dados cadastrais quando necessário.

**EXCEÇÕES TEF N2** = Destinado apenas aos analistas do nível 2 (Multi Skill), não sendo permitido o uso por outros analistas.

**EXCEÇÕES TEF N2 CANCELAMENTO** = Destinado apenas aos analistas do nível 2 (Multi Skill), não sendo permitido o uso por outros analistas.

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