

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**”