

ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 144

PROCEDIMENTOS PARA A IMPRESSORA MP-2800 TH

- 1.Referente aos procedimentos da impressora MP 2800 TH, realizar o passo a passo de todos eles que estão no Book, de acordo com a necessidade do cliente.
2. Em caso de insucesso na tratativa do procedimento contido no Book, atribuir o Ticket ao Richard, informando todos os procedimentos realizados e o erro/motivo da insucesso apresentados.
3. Informar ao cliente o prazo de 48 horas úteis para receber o contato referente à tratativa.

H.10.82 MP2800 TH - Especificações Técnicas
H.10.83 MP2800 TH - Instalação em Rede
H.10.84 MP2800 TH - Instalação via USB ou Serial
H.10.85 Fonte de Alimentação/Consumo
H.10.86 MP2800 TH - Identificação dos LEDs
H.10.87 MP2800 TH - Reajustar Guilhotina

AUSÊNCIA DE PROCEDIMENTOS NO BOOK

- 1.Caso a solicitação/erro/problema do cliente não esteja incluso no Book, atribuir o Ticket ao Richard com todos os detalhes pertinentes à situação. O máximo de informações devem ser inclusas pois somente assim Richard poderá criar a solução para o caso e a respectiva inclusão para processo no Book.
2. Em caso da solicitação/erro/problema ser TEF, direcionar a ligação ao N2, seguindo o fluxo de atribuição à CHAVE MULTISKILL N2.
3. Informar ao cliente o prazo de 48 horas úteis para receber o contato referente à tratativa.

MULTISKILL ATENDENDO N1

- 1.Caso os analistas do N2 (Multiskill) estejam atendendo como N1 (seja nos fins de semana ou transbordo na semana), realizar os procedimentos contidos no Book.
2. Se o analista N2 que estiver em N1 atender TEF, transferir a ligação ao N2, seguindo o fluxo de atribuição à CHAVE MULTISKILL N2.
3. Em caso da ligação ser HARDWARE, atribuir o ticket ao Richard informando a ele que não há processo para o respectivo procedimento.