

## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 148

### **ATUALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO PARA TROCA DE SAT – LEDS INFORMATIVOS**

1. Questionar se o cliente já solicitou a troca do equipamento via central de atendimento preenchendo a solicitação. **Caso sim, o procedimento permanece o mesmo para esse cliente.**
2. Caso ele ainda não tenha solicitado, **informar que o pedido de troca poderá ser feito no seu atendimento mesmo.** Após isso **encaminhar um formulário** para preenchimento de todas as informações necessárias para troca **e informar ao cliente que o ticket de atendimento gerado na ligação também servirá como o ticket de acompanhamento para a troca do SAT. Esse formulário ficará disponível em formato de macro no ZENDESK.**
3. Lembrar o cliente de enviar o formulário preenchido **apenas quando estiver com a nota fiscal em mãos, pois a tratativa somente será iniciada quando todos os dados solicitados forem enviados.**
4. Caso o cliente já possa anexar a nota fiscal com o formulário preenchido durante o contato, atribuir o ticket para Richard como **“Aberto”**. Do contrário, se o cliente não puder preencher o formulário e/ou não estiver com a nota fiscal, atribuir como **“Pendente”**.
5. Se o cliente precisar trocar mais de um SAT, **será necessário gerar um ticket para cada equipamento, assim como um formulário para cada SAT. Ex: 5 SAT’S, 5 TICKETS e seus respectivos formulários e NF.**

6.Segue abaixo o modelo de formulário a ser encaminhado ao cliente. **O nome da Macro a ser utilizada é “Novo Processo de troca de SAT – Leds Informativos”:**

Olá {{ticket.requester.first\_name}},

Somos a Bematech.

De acordo com a análise realizada por nossos técnicos referente ao seu equipamento SAT, identificamos uma anormalidade nos leds informativos do mesmo que acaba interferindo na realização das suas vendas. Dessa forma, estamos disponibilizando para o equipamento **{{ticket.ticket\_field\_360004260953}}**, o procedimento para troca em garantia (Caso o mesmo ainda esteja dentro do prazo de garantia que é de 36 meses a partir da emissão da NF de compra).

Peço que nos responda esse e-mail com as informações abaixo preenchidas e com a NF de compra (escaneada ou com uma imagem em que os dados da mesma estejam visíveis) anexada para darmos sequência no processo caso o mesmo esteja dentro da garantia fornecida pela fabricante!

**Atenção! Campo com "\*" é obrigatório o preenchimento:**

**\*Produto para Devolução: (RB-1000 ou RB-2000)**

**Resposta:**

**\*Número da Nota Fiscal de Compra:**

**Resposta:**

**\*Data da Emissão da NF:**

**Resposta:**

**\*Valor do Produto (exemplo: R\$ 100,00):**

**Resposta: R\$**

**\*Número de Série:**

**Resposta:**

**\*Defeito Identificado:**

**Resposta:**

**Categoria da Devolução:**

**Resposta:** Troca em garantia / Defeito identificado no atendimento 0800.

***Ps. Caso a NF de compra não seja enviada, não daremos sequência no processo de substituição e o ticket ficará pendente por parte do cliente (por no máximo 5 dias e depois fechará automaticamente).***

**Lembrando:** Esse processo deverá ser realizado apenas para o equipamento de número de série **{{ticket.ticket\_field\_360004260953}}**, do ticket de atendimento **{{ticket.id}}**.

Caso tenha dúvidas sobre como realizar o procedimento, você poderá ligar no telefone **0800 644 2362**.

## **OBRIGATÓRIO O PREENCHIMENTO DO CAMPO NÚMERO DE SÉRIE DO EQUIPAMENTO NO ZENDESK**

### **\*\* SOMENTE MULTISKILL N2**

Para os casos de Bloqueio autônomo e CFE aceso já existem macros criadas no Zendesk para tratativa da troca.

Qualquer solicitação diferente das citadas, a supervisão deve ser acionada imediatamente.