



## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 150

### **PREENCHIMENTO DOS CAMPOS NÚMERO DE ORDEM DE SERVIÇO E NÚMERO DE SÉRIE**

Ao orientar o cliente a solicitar uma troca de SAT via formulário RMA (vide alinhamento “**atualização de procedimento para troca de SAT**”), deve-se **obrigatoriamente** preencher os campos destacados abaixo:

**Preenchimento do defeito:** Deve-se preencher os seguintes campos:

**Motivo > > SAT:** Selecionar a opção referente ao defeito apresentado. Ex: Leds Vermelhos Acesos SUP+BLO+CFE/ SUP+ BLO/ SUP... Após selecionar o motivo, clicar na opção “SAT com defeito”.

**Número da Ordem de Serviço:** Inserir por escrito o erro apresentado. Ex: 3 LEDS ACESOS/LED SUP ACESO/APENAS LED LIG ACESO...

**Número de Série:** Inserir o número de série do equipamento SAT **antes de inserir a Macro para envio ao cliente**. Dessa forma, o número de série do equipamento aparecerá já preenchido no formulário de troca (que será analisado pelo Richard).

Segue abaixo exemplo de ticket preenchido com essas informações:

The screenshot displays a ticket management interface. On the left, a sidebar contains navigation icons. The main area is divided into two columns. The left column contains a form with the following fields:

- NOVO Ticket** (header)
- Priorizado?
- Canal de Atendimento\*: Telefone
- Tipo de Solicitação\*: Dúvida
- Família\*: Hardware
- Categoria (0800)\*: SAT
- Motivo >> SAT\*: SAT com defeito
- Número da Ordem de Serviço: 3 LEDS ACESOS (SUP/BLO/CFE)
- Número de Série: 00035953233
- Área Responsável (0800): -

The right column contains the ticket details:

- Assunto: [Empty field]
- Observação interna:
  - Olá Juliana,
  - Somos a [Bematech](#).
  - De acordo com a análise realizada por nossos técnicos referente ao seu equipamento [SAT](#), identificamos uma anomalia interferindo na realização das suas vendas. Dessa forma, estamos disponibilizando para o equipamento **00035953233** 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 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:

## Analistas N1

Apenas fazer a solicitação de troca para "LEDS INFORMATIVOS", conforme procedimento do Book, na célula de HDW.