

## 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 form is titled "NOVO Ticket" and includes several dropdown menus and text input fields. The "Motivo" field is set to "SAT com defeito", "Número da Ordem de Serviço" is "3 LEDS ACESOS (SUP/BLO/CFE)", and "Número de Série" is "00035953233". The "Assunto" field is empty. A yellow box labeled "Observação interna" contains a message from "Olá Juliana" regarding a SAT equipment issue, mentioning the serial number "00035953233" and a 36-month warranty period. The message also includes instructions for the customer to provide purchase details and a note about mandatory fields marked with asterisks.

Assunto

Observação interna

Olá Juliana,

Somos a [Bematech](#).

De acordo com a análise realizada por nossos técnicos referente ao seu equipamento [SAT](#), identificamos uma anormal 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.