

## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 159

### PROCESSO DE TROCA DA IMPRESSORA MP 2800 TH E ANÁLISES DE ERROS

#### Troca de equipamento

1. A partir de agora, a impressora MP 2800 TH não deve mais ser enviada para uma assistência técnica.
2. Orientar o cliente a fazer a solicitação de troca, enviando a ele o formulário para que preencha as informações e anexando a nota fiscal. **Informar que será consultado e o equipamento está na garantia para seguir ou não com a troca.**
3. Caso o cliente possa preencher o formulário, enviá-lo e anexar a nota fiscal no momento da ligação, atribuir o **TICKET** para o **RICHARD** com o status **ABERTO**.
4. Se o cliente não puder solicitar a troca no momento, enviar o formulário a ele e pedir que preencha e anexe a nota fiscal quando o mesmo puder. Nessa situação, atribuir o **TICKET** para o **RICHARD** com o status **PENDENTE**.
5. Em ambas as situações o analista deve pedir o número de série da impressora, para que seja inserida na MACRO correspondente ao formulário de troca. Também deve questionar o erro apresentado e especificá-lo no campo **“ORDEM DE SERVIÇO”**, no **TICKET** do **ZENDESK**.
6. A solicitação de troca somente pode ser feita pelos seguintes motivos:

**Constatação de erro físico** (mesmo seguindo as orientações referentes aos LEDS informativos a impressora continua com defeito).

**Impressora não liga** (Após o cliente tentar liga-la em várias fontes de energia e a mesma não funcionar)

**Impressão fraca** (mesmo após a limpeza do cabeçote de impressão com um pano limpo e seco juntamente com álcool isopropílico a impressora continua apresentado o citado defeito).

7. Não ofertar a solicitação de troca por qualquer motivo diferente dos 3 acima.

8. Segue abaixo a MACRO a ser enviada ao cliente contendo o formulário para solicitação de troca. A mesma se encontra com o nome **“TROCA MP 2800 TH”**:

Olá (Nome do Cliente)!\

Somos a Bematech.

De acordo com o atendimento realizado por nossos técnicos, informamos que identificamos um problema físico em sua impressora MP 2800 TH. Dessa forma, estamos disponibilizando para o número de série (inserir o número de série no respectivo campo no ZENDESK) , o procedimento para troca em garantia (Caso o mesmo ainda esteja dentro do prazo de garantia que é de 12 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 seqüência no processo caso o mesmo esteja dentro da garantia fornecida pela fabricante!

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

**\*Produto para Devolução:**

**Resposta:** MP 2800 TH

**\*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 do equipamento:**

**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 seqüência no processo de substituição e o ticket ficará pendente por parte do cliente.***

**Lembrando:** Esse processo deverá ser realizado apenas para o equipamento de número de série, do ticket de atendimento .

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

### **Análise de erros**

1. A análise deve ser feita por um analista específico do MULTISKILL N1, que fará um contato ativo ao cliente com uma verificação mais detalhada do erro/defeito apresentado (que mesmo após a realização dos procedimentos contidos no Book não foi solucionado).
2. Motivos: erros durante a instalação, erros de comunicação (mesmo após o analista seguir os procedimentos contidos no Book) e peças/componentes danificados.
3. Em caso de não resolução no contato inicial, **inserir detalhadamente todas as informações sobre o que foi realizado e a falha/defeito apresentado. É sumamente importante inserir todas as informações necessárias na observação interna, para que tanto o analista do MULTISKILL N1 ATIVO, quanto o cliente Richard (caso necessário) possa atuar com maior efetividade na resolução.**
4. Informar ao cliente que as informações serão enviadas ao setor interno para análise e que **no mesmo dia** ele receberá um contato ativo para que outros procedimentos e verificações sejam feitas. **Em casos após as 19:00, avisar ao cliente que o contato será feito no dia seguinte o mais breve possível.**
5. Atribuir o **TICKET** ao **MULTISKILL N1 (sem especificar analista)** e com o **STATUS ABERTO**, inserindo os Supervisores em cópia, pois os mesmos farão a análise do caso e passarão para o analista responsável pela realização do ativo.
6. Caso o analista **MULTISKILL N1 ATIVO** não consiga corrigir a falha/defeito apresentado, inserir na observação interna **tudo que foi realizado/informado com o máximo de detalhes** ao cliente e atribuir o **TICKET** para o cliente **Richard** como **ABERTO**. Informar que o prazo para resposta referente à situação é de até 48 horas úteis.
7. Richard ou o último analista informará ao cliente a necessidade ou não de troca do equipamento, seguindo o fluxo de solicitação de troca (conforme procedimentos no início do alinhamento), ou os procedimentos para correção da falha/defeito.