

OUTUBRO 10, 2017 | São Paulo, Brasil

Cancelamento TEF N1

Procedimentos de atendimento para Cancelamentos Total ou Parcial.

Agenda

1. CANCELAMENTO TEF
2. CANCELAMENTO PARCIAL
3. CANCELAMENTO TOTAL
4. TABULAÇÃO CRM
5. PROTOCOLO AGENTE TEF
6. OBSERVAÇÕES
7. EXCEÇÕES CANCELAMENTO TEF

CANCELAMENTO DE LICENÇA TEF.

Procedimentos

Clientes que desejam efetuar o Cancelamento de TEF deverão esclarecer se este cancelamento será “TOTAL OU PARCIAL.

Sondagem:

Confirmar dados cadastrais de cliente;

Efetuar pesquisa sobre restrições cadastrais, bloqueios e/ou outras pendencias;

OBS.: Para uma pesquisa bem elaborada verificar informações através de históricos da ferramenta CRM, Ferramenta Agent TEF e Site Bematech.

Não será possível a abertura de protocolo Agent TEF para cliente bloqueados, somente na ferramenta CRM conforme descrição abaixo:

CANCELAMENTO DE LICENÇA TEF.

Procedimentos

Cancelamento Parcial

Preencha o campo Observações com as seguintes informações:

Nome do contato completo

CNPJ

E-mail

Motivo

Telefone

Número de série

Protocolo do CRM

Protocolo do Agente TEF

Descrição

Campanha	Nome Operador	Em Atendimento:	00:49
FO_RECEPTIVO_BEMA	EEUGENIO	Em Pausa:	00:00
	Logoff	Qtd. Atendimentos:	6
Observações:			
N.o Atendimento: 3288957			

CANCELAMENTO DE LICENÇA TEF.

Procedimentos

Cancelamento Parcial

Selecione no campo Nível de Serviço:

Nível 3 – cancelamento Parcial, conforme imagen abaixo:

```
--Selecione--  
CANCELAMENTO SOLUCAO TEF  
ACESSO REMOTO  
PENDENCIA BEMATEF  
PROBLEMA TECNICO  
RECLAMACAO DO CLIENTE SOBRE O ATENDIMENTO DE CAMPO TEF  
ENCAMINHAR ATENDIMENTO A CAMPO  
CANCELAMENTO PARCIAL TEF  
CANCELAMENTO NUMERO LOGICO
```

CANCELAMENTO DE LICENÇA TEF.

Procedimentos

Cancelamento Total

Preencha o campo Observações com as seguintes informações:

Nome do contato completo

CNPJ

E-mail

Motivo

Telefone

Número de série

Protocolo do CRM

Protocolo do Agente TEF

Descrição

Campanha	Nome Operador	Em Atendimento:	00:49
FO_RECEPTIVO_BEM	EEUGENIO	Logoff	
Observações:			Em Pausa: 00:00
			Qtd. Atendimentos: 6
			N.o Atendimento: 3288957

CANCELAMENTO DE LICENÇA TEF.

Procedimentos

Cancelamento Total

Selecione no campo Nível de Serviço:

Nível 3 – Cancelamento Solução TEF, conforme imagen abaixo:



CANCELAMENTO DE LICENÇA TEF.

Procedimentos

Exemplo de Protocolo finalizado.

Preenchimento concluído

DADOS CADASTRAIS		ATENDIMENTO		HISTORICO									
Operador	Campanha	Descrição	Cod. do Processo	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	Nível 5	Nível 6	Nível 7	...		
AS	FO_RECEPTIVO_BEMA	NOME: ALINE XAVIER FERREIRA CNPJ: 01904894000107 E-MAIL: TECIDOSFENATEX@HOTMAIL.COM TELEFONE: 62 33285660 NÚMERO DE SÉRIE: 1 - 13336PP30260266 2 - 1211210152000012 PROTOCOLO DO CRM: 3288570 PROTOCOLO DO AGENTE TEF: 4470 DESCRIÇÃO: CLIENTE DESEJA CANCELAR POIS IRÁ TRABALHAR COM OUTRA EMPRESA DE AUTOMAÇÃO.	3288570	SUPORTE									Detalhes
													SUPORTE CANCELAMENTO FINALIZADO BEMATEF SOLUCAO TEF EM NIVEL1

CANCELAMENTO DE LICENÇA TEF.

Tabulação CRM

Campanha: FO_RECEPTIVO_BEM Nome Operador: EEUGENIO Logoff

Em Atendimento: 24:00 Finalizar Atendimento
Em Pausa: 00:00 Consultar Clientes
Qtd. Atendimentos: 6 Abrir Processo

Observações:

N.o Atendimento: 3288957

DADOS CADASTRAIS ATENDIMENTO HISTORICO

GERAL

Canal de Solicitacao	Protocolo	Data de Abertura	Data de Recebimento	Previsao de Recebimento
TELEFONE	3288957	30/10/2017		

Descricao do Problema

Descrever neste campo se o cancelamento será TOTAL ou PARCIAL.

Historico do Procedimento

Data	Usuario	Procedimento
Não há dados.		

Procedimento

Descrever se a transferência para o Setor de Cancelamento foi concluída.
Se insucesso nesta transferência, descrever o envio do Book para Exceções Cancelamento TEF.

PRODUTO

Numero de Serie: Familia:

DETALHE DO PRODUTO

Produto:

PROBLEMA

DSC Problema

57	11109	Cancelamento (Total) - Cancelamento Solução TEF
58	11110	Cancelamento (Parcial) - Cancelamento Solução TEF

ANEXOS

Upload Ver Anexos

Nivel 1: --Selecione--

CANCELAMENTO DE LICENÇA TEF.

Procedimentos

Protocolo Agent TEF

Preencher o dados solicitados no Protocolo Agent TEF e aguardar que sistema gere o número de Protocolo, anexar este protocolo nas informações do CRM.

Código:
[NOVO]

CNPJ:

Razão Social:
OSMANDO HALIM HAMIDA

Telefone: **62 3331-1323** Email: **LOJAVENEZA@GMAIL.COM**

Nome do responsável:
OSMANDO HALIM


Dados Solicitante

Chamado HD

Nome do solicitante

Email do solicitante

Telefone do solicitante



CANCELAMENTO DE LICENÇA TEF.

Procedimentos

OBSERVAÇÕES

- Não informe o protocolo de Cancelamento para o Cliente.
- Após finalizar as tabulações entrar em contato com o Setor de Cancelamento pelos telefones: **(11) 28591748** ou **(11)28591752** e transferir a ligação do cliente para continuidade de atendimento.
(Utilize a fraseologia padrão: *“Vou transferir o senhor para o setor responsável pela finalização do processo”*)
- No insucesso do contato será necessário enviar um BOOK para Exceções TEF Cancelamento.
Utilize a fraseologia padrão: *“Peço que aguarde o contato de 24 horas do setor específico para finalizar o processo de cancelamento.”*

CANCELAMENTO DE LICENÇA TEF.

Procedimentos

EXCEÇÕES CANCELAMENTO TEF

Através deste canal você poderá enviar demandas, diretamente para equipe de Backoffie.

Nome:	<input type="text"/>
Célula	TEF <input type="text"/>
Equipe:	<input type="text"/>
Assunto:	<input type="text"/>
Cliente:	<input type="text"/>
Razão Social:	<input type="text"/>
CNPJ:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>
Telefone:	<input type="text"/>
Solução TEF:	<input type="text"/>
Protocolo CRM:	<input type="text"/>
Protocolo AG TEF:	<input type="text"/>
Numero Série:	<input type="text"/>
Descrição:	<input type="text"/>

OBRIGADO !

ATENTO.COM

ATENTO

8/6/2018

13