



CASOS PRIORITÁRIOS



✦ **O que vai ser o atendimento de casos prioritários**

Será um canal de voz responsável por solicitações de prioridade vindo do SAC com consumidores críticos de casos que ainda estão em andamento.



✦ O que o consumidor espera?

- **Atenção;**
- **Gentileza;**
- **Competência;**
- **Soluções rápidas;**
- **Agilidade no atendimento;**
- **Compromisso;**
- **Precisão;**
- **Sinceridade.**



Fluxo Casos Prioritários



**Consumidor crítico
aciona o SAC.**



**Consultor identifica
se o consumidor se
encaixa no fluxo de
casos prioritários e
transfere a ligação
para o 2 nível.**



**Nível 2 realiza a
tratativa do caso em
linha utilizando a
alçada para reter o
consumidor.**



**Em casos de
necessidade de contato
com o posto, assistência
ou outra área, o caso é
direcionado para(nível 2
do bko)**



Abreviações

AT: Setor de Assistência Técnica;

PA: Posto Autorizado;

CD: Centro de Distribuição;

OS: Ordem de Serviço;

SAC: Serviço de Atendimento ao Consumidor;

SAP: Serviço de Atendimento aos Postos Autorizados;

JEC: Juizado Especial Civil;

BKO: Equipe Back Office, responsável pelo tratamento das manifestações;

PCM: Equipe responsável pelo planejamento e compra de peças para reposição;

LGR: Logística Reversa Garantia.



Procedimento Geral

1 - Cadastro: Verifique se foi realizado o cadastro de forma correta.

2 - Consulta: No Telecontrol ou Consultas AT você consegue buscar a OS por n° de OS, CPF ou n° de série.

3 - Análise: Faça a análise no Telecontrol, no Consultas AT, na Lista Negra e no Salesforce.

4 - Tratativa do caso: Depois de verificar e analisar todas as informações, você dará o encaminhamento para o consumidor.



✦ **Alçada de negociação**

Extensão de garantia: É usada como base de negociação, visando reter reclamações do consumidor sem a necessidade de troca, ressarcimento ou envio de brinde (quando há a possibilidade de reparo).

Para isso é necessário analisar a situação do pedido de peças. Sempre verifique se o pedido já foi atendido, se é possível rastreá-lo e caso não tenha sido atendido verifique o saldo da peça para envio imediato.

Ao iniciar a negociação use como base o período em que o produto está no PA e conforme necessidade, aumente gradativamente a oferta.

✦ Alçada de negociação

Brinde: Deve ser ofertado caso o consumidor não aceite a negociação de extensão de garantia e pode ser usado para complementar a negociação, juntamente com a extensão de garantia para tentar reter a troca do produto.

Valor NF	Brinde
Até R\$ 250	Brinde, com valor até R\$ 30
Entre R\$ 251 e R\$ 550	Brinde, com valor até R\$ 50
Entre R\$ 551 e R\$ 1.000	Brinde, com valor até R\$ 100
Entre R\$ 1.001 e R\$ 2.500	Brinde, com valor até R\$ 200
Acima de R\$ 2.501	Brinde, com valor até R\$ 300

O brinde deve ser encaminhado à residência, e enviado apenas após a retirada do produto consertado do posto.

✦ Alçada de negociação

Alçada de Troca: O valor da alçada Backoffice é de até R\$200. Caso o valor do produto seja superior a R\$200 é necessário solicitar a aprovação de troca.

As negociações são válidas para produtos de todas as linhas. Não deve ser consultado o valor de fábrica do produto, mas considerar a média de preço de mercado.

Ponto importante: Durante a tratativa pode ser necessário entrar em contato com outras áreas da empresa (AT, Engenharia, PCM, logística, etc.) para confirmar/solicitar informações. Se houver essa necessidade o contato é obrigatório. Consulte o documento AT-SAC.PO.001 em caso de dúvidas e se persistir consulte a supervisão.



COMO LOCALIZAR MODELOS SIMILARES



✦ Voltagem do produto

Sempre verificar a voltagem do produto antes de cadastrar o produto de troca. Para confirmar verifique pelo código comercial.

O 6º número do código comercial se trata sobre a voltagem do produto, sendo:

1 = 110V

2 = 220V

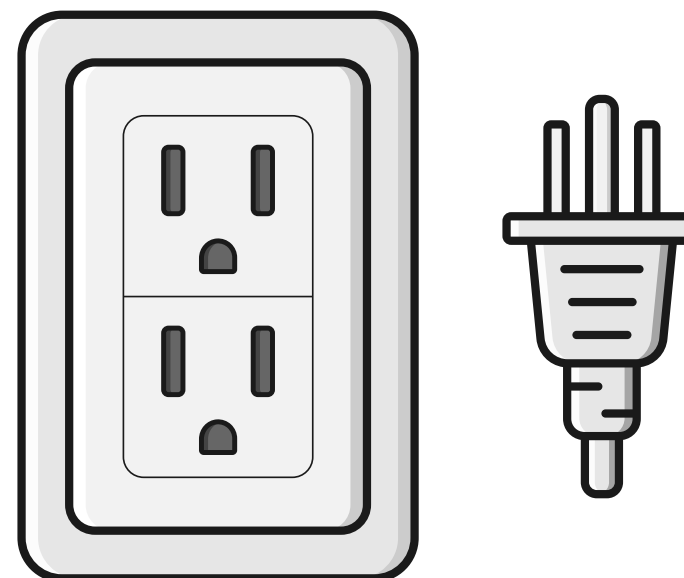
3 = BIV

Ou seja:

053101014 - 110V

053102014 - 220V

055403037 - BIV



✦ Ofertando a troca por modelos similares

- **Verifique em nossos materiais de apoio as características e diferenças do produto de oferta.**
- **Consulte o preço do produto na internet, para verificar a semelhança de valores.**
- **Informe ao consumidor as características principais, como marca, cor e potência. E se for um produto que exige instalação em móveis sob medida, informar as medidas do aparelho.**
- **Se o consumidor aceitar, devemos prosseguir com o envio.**



✦ Ofertando a troca por modelos similares

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

1 Planilha de saldo: Filtrar pela descrição e pela quantidade de saldo.

Estab	Dep	Item	Descrição	Disponível
15	CE2	65403027	ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV	102
15	EX2	65403027	ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV	18.393,00
15	PK3	65403027	ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV	186
15	pk3	65403039	ESCOVA ROTATIVA BER20PD BIV	5
15	EX3	55401024	ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 127V	4.709,00
15	pk3	55401024	ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 127V	758
15	EX3	55402024	ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 220V	3.978,00

2 Tabela de comparação: É possível comparar os modelos e suas características

Código Comercial		Radical		Descrição	Status	Cor	Tipo	Display	Velocidades
127V	220V	127V	220V						
65401029	65402029	-	-	ESC SECADORA BES21P SOFT	Em Linha	Preto com Dourado	Secadora, Alisadora e Modeladora	Não	2
65401030	65402030	-	-	ESC SECADORA BES23P SOFT	Em Linha	Preto	Secadora, Alisadora e Modeladora	Não	2
65401026	65402026	XQ57	YQ57	ESC SECADORA SOFT BEC05T	Em Linha	Verde	Alisa, Modela e da Volume	Não	2
65401033	65402033	-	-	ESC SECADORA SOFT BES29	Em Linha	Preto	Escova Secadora	Não	2
65403032	-	NÃO CADASTRADO	-	ESC SECADORA BES11PK SOFT	Em Linha	Rosa	Secadora, Alisadora e Modeladora	Não	2

✦ Ofertando a troca por modelos similares

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

3

Sites oficiais: possível visualizar as fotos dos modelos e comparar preços, características físicas e funcionais.

The screenshot shows the Britania website's product page for hairbrushes and dryers. The header includes the Britania logo, a search bar, and navigation links. The main content area displays five product cards, each with a photo, model name, price, and discount percentage. The products are:

- Escova Secadora Britânia BES22RX 4 em 1 Bivolt: R\$ 149,90 (7x de R\$ 21,41 s/ juros)
- Escova Secadora Britânia BEC07R Soft 4 em 1 1300W: R\$ 159,90 (-36% OFF, 7x de R\$ 22,84 s/ juros)
- Escova Modeladora Britânia BEC04 2 em 1: R\$ 99,90 (-38% OFF, 4x de R\$ 24,97 s/ juros)
- Escova Secadora Britânia BES26SR 4 em 1 1300W: R\$ 149,90 (7x de R\$ 21,41 s/ juros)
- Escova Secadora Britânia BES33SD Compact 4 em 1: R\$ 239,90 (-29% OFF, 10x de R\$ 23,99 s/ juros)

The screenshot shows the Philco website's product page for hairbrushes and dryers. The header includes the Philco logo, a search bar, and navigation links. The main content area displays three product cards, each with a photo, model name, price, and discount percentage. The products are:

- Escova Philco Soft Brush 1200W: R\$ 79,00 - R\$ 400,00 (30% Off)
- Kit Philco PKT3000 Advance Ions Tourmaline: R\$ 239,90 (26% Off)
- Cacheador Automático Philco Argan Styler PEC10: R\$ 239,90 (33% Off)

✦ Ofertando a troca por modelos similares

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

4

Ficha técnica: Podemos visualizar a foto do produto e suas características:

Potência, funções, tamanho, acessórios que acompanham, cor, material, código comercial e entre outras informações.

Documentos disponíveis no Salesforce e no Next



SUGESTÃO NOME E-COMMERCE (máx. 60 caracteres)		
Escova Secadora Britânia BES22RX 4 em 1 Bivolt 1300W		
PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS COMERCIAIS		
Potência de 1300W	Bivolt	4 em 1: Seca, alisa, modela e dá volume
APELO	BENEFÍCIO	
1300W	Maior potência da categoria	
4 em 1	Seca, alisa, modela e dá volume	
Revestimento do tubo em cerâmica	Distribui melhor o calor e proporciona um toque mais suave entre a superfície e o cabelo, evitando danos aos fios	
Cerdas mistas	Similares à estrutura do cabelo, as cerdas ultramacias desembaraçam sem agredir os fios, diminuindo o frizz e proporcionando mais brilho, além de oferecer maior resistência ao calor	
3 temperaturas e 2 velocidades	Perfeita para todos os tipos de cabelos	
Cordão 360° com 1,70m	Maior liberdade de movimento durante o uso.	

✦ Ofertando a troca por modelos similares

Produtos instalados em móveis sob medida

Para produtos que exigem algum tipo de instalação em móveis sob medida, como: cooktop, forno de embutir, microondas de embutir, sempre priorizar a oferta de produtos com medidas mais próximas do produto do consumidor.

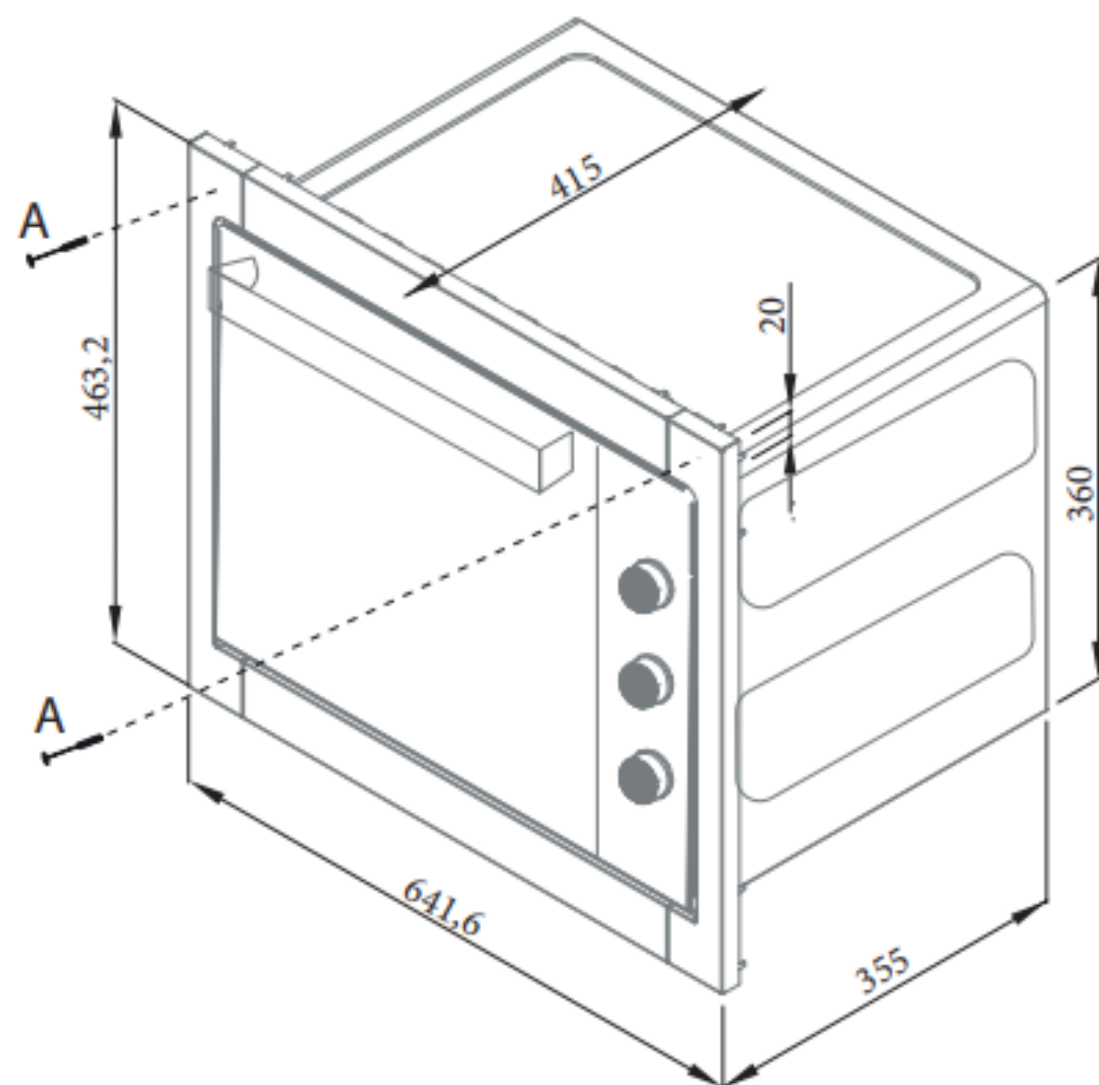


✦ Ofertando a troca por modelos similares

Produtos instalados em móveis sob medida

Verificar na ficha técnica ou no manual de instruções as medidas do aparelho.

Ex: FORNO ELÉTRICO EMBUTIR PFE47E



Embalagem	Peso* (Kg)	Dimensões* (mm)			Volume* (m ³)	Qtd e	Empilh amento
		Alt.	Larg	Prof.			
Aparelho	12,000	350	600	435	0,091	01	01
Cx. unitária	14,065	445	685	500	0,152	01	

Sempre deixe o consumidor ciente das medidas, pois isso evitará transtornos caso o produto enviado não encaixe no móvel planejado do consumidor.

✦ Ofertando a troca por modelos similares

Ar condicionado

Quando houver a necessidade de realizar a troca por modelos similares, será necessário trocar as 2 unidades. Na ficha técnica possui o código comercial de cada unidade. Não devemos consultar o saldo pelo código conjunto do aparelho.

Ar Condicionado BAC9000ITQMF9W 220V



Características Técnicas			Informações Logísticas				Informações Fiscais			
Tensão (V)	Potência (W)	Consumo (kWh)	Tomada (A)	Pinos (2 ou 3)	Código Comercial	Código de Barras		IPI (%)	Isento	
						Cx. Unitária (EAN-13)	Cx. Master (DUN-14)		Origem NF	Classificação (NCM)
220V	1600	15,9	10	3	096662003 096662004 096662005	7891356092749 7891356092756 7891356092763	-		8415.10.11	Ex. IPI 35%
Garantia										

✦ Alçada de negociação

Troca pela Nota fiscal: É uma alternativa dada ao consumidor quando não possuímos saldo de determinado modelo para ofertar.

Significa que o consumidor pode escolher um ou mais produtos de seu interesse em nossos sites oficiais (www.britania.com.br e www.philco.com.br) desde que esteja dentro do valor unitário do produto corrigido monetariamente, não considerando o valor do frete, garantia estendida ou quaisquer outros descontos (caso haja) da nota fiscal original do aparelho.

Quando ofertar? Quando o consumidor não tem interesse no mesmo modelo ou quando não há saldo positivo de modelos similares.

No momento da ligação, já devemos verificar os produtos desejados. Caso consumidor solicite, poderá analisar e retornar o contato com o SAC.



✦ Alçada de negociação

Valor da nota fiscal corrigido:

O cálculo da correção deverá ser feito conforme abaixo:

Site Banco do Brasil

1. **Selecione o índice para a correção: Selecionar a opção "INPC";**
2. **Data inicial (MM/AAAA); O mês e o ano da emissão da NF.**
3. **Data final (MM/AAAA) ; O mês anterior e o ano vigente.**
4. **Valor a ser corrigido: O valor da NF.**

Correção de valor por índices de preços	
Selecione o índice para a correção	INPC (IBGE) - a partir de 04/1979
* Data inicial (MM/AAAA) (Inclui a taxa do mês inicial)	05/2023
* Data final (MM/AAAA)	07/2023
Valor a ser corrigido	161,32

[Metodologia](#)

Corrigir valor Voltar

✦ Alçada de negociação

Valor da nota fiscal corrigido:

O cálculo da correção deverá ser feito conforme abaixo:

Cálculo exato:

- 1. Valor a ser atualizado: é o valor da Nota fiscal;**
- 2. Data a partir da qual o valor será atualizado: Data da emissão da NF;**
- 3. Data para qual o valor será atualizado: O ultimo dia do mês anterior.**
- 4. Índice de atualização: Selecionar a opção "INPC"**

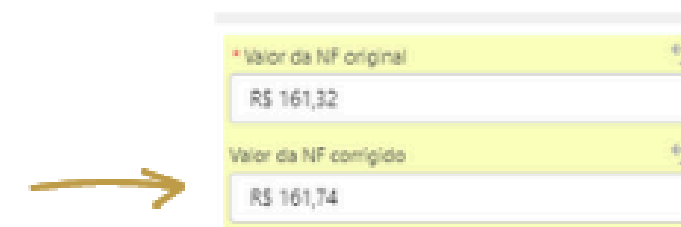
Variáveis do cálculo

1. Valor a ser atualizado:
2. Data a partir da qual o valor será atualizado:
3. Data para a qual o valor será atualizado:
4. Índice de atualização:

Atualização de um valor por um índice financeiro

Atualização de R\$161,32 de 24-Maio-2023 e 31-Julho-2023 pelo índice INPC - Índ. Nac. de Preços ao Consumidor

Valor atualizado: R\$161,74



→

* Valor da NF original	R\$ 161,32
Valor da NF corrigido	R\$ 161,74

Observação: Sempre anexar o print do cálculo no caso.

✦ Alçada de negociação

Troca pela Nota fiscal

Para produtos de maior valor (acima de R\$ 501,00), como Televisores, Ar-Condicionado, entre outros, precisam ser validados pela supervisão. Não confirme ao consumidor que o produto escolhido será enviado antes da avaliação da supervisão.

Sempre orientamos que o consumidor consulte os produtos de seu interesse em nossos sites oficiais. Não indicamos o Eletroclub, Buscapé, Sou Barato, Mercado Livre e sites de revendas.

✦ Análise do Caso


Sempre devemos analisar todos os pontos do caso: Manifestação, tarefas e comentários, histórico dos casos anteriores, dados cadastrais e os campos obrigatórios.



✦ Análise da OS

O primeiro ponto que olhamos é o campo **Datas da OS**

- O posto tem até 8 dias para abrir a OS (após esse prazo, é considerado negligência).
- O prazo para o posto realizar o reparo é de 30 dias.



Posto				
2105086 - 34.221.926 FABIO HENRIQUE VALVA SORI				
OS Fabricante 002105086001086 CONSUMIDOR Philco	Datas da OS			
	DATA DE ENTRADA DO PRODUTO NO POSTO	12/01/2024	DIGITAÇÃO	12/01/2024
	DATA DE RETIRADA DO PRODUTO PELO CONSUMIDOR		Finalizada	
	Data da NF	25/11/2023	Fechado em	NÃO FINALIZADO
AGUARDANDO CONSERTO	Consertado			
Termo De Aceite - Lei Geral De Proteção De Dados				

✦ Análise da OS

É necessário verificar as seguintes informações:

- **Tipo de atendimento: Balcão; Atendimento Domiciliar ou E-ticket**

Tipo Atendimento	Balcao
------------------	--------

- **E se é um Ordem de serviço reincidente**

Atenção

Ordem de serviço com número de série 2301233833M057A Reincidente. Ordem de Serviço anterior

» 000866781005785

» 000866781005570

OS Reincidente com mesmo número de série (MESMO POSTO)

✦ Análise da OS

Em informações do Produto conseguimos identificar alguns pontos importantes para a tratativa:

- **Aparência do produto: Como ele chegou no Posto Autorizado;**
- **Acessórios do aparelho: Com quais acessórios que ele foi encaminhado ao Posto Autorizado;**
- **Informações sobre o defeito: Se o Posto Autorizado possui alguma informação a mais sobre o defeito daquele produto.**

Informações do produto					
Referência	099503032ATA	Descrição	TV PTV50G10AG11SK 4K LED V.A	Número de Série	2471101220T425A
→	Aparência do Produto	COM MARCAS DE USO			
→	acessorios do aparelho	SEM ACESSÓRIOS			
→	Informações sobre o defeito	null			

✦ Análise da OS

Vamos verificar a situação do pedido:

- É necessário analisar o saldo da peça, a data de solicitação e verificar a possibilidade de rastreio do pedido para darmos a tratativa.
- Mesmo que o campo "NF Fabricante" esteja como pendente ou cancelada, realize o rastreio no Consultas AT.
- Sempre verifique o motivo do cancelamento. Se estiver descrito que troca foi autorizada (cód. 60) não é necessário consultar.

DIAGNÓSTICOS - COMPONENTES - MANUTENÇÕES EXECUTADAS										
Componente	Qtde	Digit.	Defeito	Serviço	Pedido	Nota Fiscal	Emissão	Anexos	Código de Rastreio	Data Entrega
004387 - DISCO PLASTICO CZ CENGRENAGEM MAIOR BAT PLANETARI (autorizado pela fábrica)	1	28/01	Quebrado	Troca de peça gerando pedido em Garantia	46852676	1120325	14/02/2024			
004452 - MOTOR UNIVERSAL 7623A 600W CSISTEMA TRANS 127V BA	1	28/01	Quebrado	Troca de peça gerando pedido em Garantia	46852676	1120325	14/02/2024			

✦ Análise da OS

Não esqueça de analisar o HelpDesk, pois assim, conseguimos verificar a interação do Posto Autorizado com o fabricante e se consta alguma informação importante para a nossa tratativa.

Para abrir o chamado é necessário apertar no número que está em azul!

Histórico de Chamados				
Nº CHAMADO	Tipo de solicitação	Status	Data da última interação do posto	Data da última interação do fábrica
12433823		Ag. Conclusão	28/01/2024 19:42	29/01/2024 11:28

#	Status	Mensagem	Admin	Data	Anexo
2	Resposta Conclusiva	Bom dia! Favor anexar foto da peça quebrada , cliente deu entrda com a peça quebrada?	Marcelo Dinei dos Reis	29/01/2024 11:28	
1	Ag. Fábrica	02101027-COBERTURA PLASTICO INF BAT PL PHP500 WINE CR M316 está quebrado e precisa trocar	Posto Autorizado	28/01/2024 19:42	

✦ **Análise da OS**

Faça um checklist da Ordem de Serviço, pois assim vamos ter um caminho de como devemos seguir.



A OS é recorrente?

Consultou o histórico do atendimento?

Está dentro da minha alçada

Rastreou o pedido?

Porque não foi reparado?



TRATATIVA DO CASO



✦ **Tratativa do caso**

Temos 30 dias para que o produto seja reparado. Quando ultrapassamos o prazo de 16 dias, devemos analisar e iniciar a negociação pertinente a nossa alçada!

- **Extensão de garantia.**
- **Brinde**
- **Troca de produto**
- **Troca pela NF**



LGPD

Como o consumidor já autorizou a coleta de seus dados no atendimento do SAC não precisamos solicitar a confirmação de dados cadastrais.

Exceção: Em casos que for necessário realizar a coleta de dados que ainda não foram solicitados, é necessário realizar a fraseologia do LGPD e solicitar o aceite do consumidor.

Caso a pessoa em contato não seja a titular da nota fiscal, devemos encaminhar a Declaração de doação e atribuir o caso a fila de casos prioritários.

✦ Classificações

Cada caso deve ser analisado e tratado conforme o procedimento correto. Os procedimentos podem mudar conforme a classificação, sendo as principais:

Peça reclamada:

- **Sem saldo.**
- **Demora no envio da peça.**
- **Peça enviada errada ou com defeito.**

Produto reclamado:

- **Reincidência.**
- **Produto de troca chegou com defeito/incorreto**
- **Produto de troca chegou inferior**
- **Posto perdeu o produto.**
- **Cobrança indevida.**

Reincidente:

- **Mais de uma OS**

Reclamação de atendimento:

- **PA recusou atendimento domiciliar**

Negligência do Posto:

- **Produto não consertado no prazo.**
- **Posto não abriu OS.**
- **OS aberta após 8 dias**
- **Sem pedido**
- **Mudou/Fechou**

✦ Classificações

Sem saldo: utilizado quando pedido de OS não tiver sido atendido devido à falta de saldo. Ou quando é identificado Cód60 em uma OS.

- **Verificar previsão da peça através da lista negra. Se não possui informações solicitar auxílio da Equipe PCM.**
- **Caso tenhamos previsão de saldo da peça, consumidor deve ser contatado para negociação de novo prazo para reparo. Caso consumidor aceite a previsão informada e já exista um pedido em aberto para envio do item, a manifestação deve ser concluída.**
- **Caso pedido esteja cancelado, um novo deve ser cadastrado através do sistema Totvs, solicite ao responsável através da tarefa a criação do pedido para o envio ao posto autorizado.**
- **Se a data da previsão ultrapassar os 30 dias de abertura da OS e consumidor estiver resistente, a prorrogação do prazo de reparo pode ser negociado com o envio de extensão de garantia e brinde (conforme alçada).**
- **Caso tenha a informação na lista negra/ PCM, que a troca está autorizada ou que não há saldo nem previsão da peça, proceder com a negociação de troca conforme a alçada.**

✦ Classificações

Demora no envio: Utilizado quando o produto está a mais de 30 dias na assistência sem reparo devido à demora no envio das peças necessárias.

- **Verificar se o pedido foi ou não atendido. Se constatado que houve atraso por parte da fábrica e que possuímos saldo e o pedido ainda estiver aberto solicitar faturamento com prioridade à logística.**
- **Caso o pedido tenha sido faturado mesmo que com atraso, o consumidor deve ser contatado para negociação de extensão de garantia e brinde (conforme alçada).**
- **Caso o consumidor não aceite negociação e OS's somadas ultrapassem os 30 dias, verificar alçada para troca.**
- **Se não estiver dentro da alçada, solicitar aprovação para troca conforme artigo BKO - Aprovação para Troca, presente na ferramenta Knowledge dentro do sistema Salesforce.**
- **Se aprovada a troca e consumidor não aceitar, solicitar aprovação para ressarcimento conforme artigo BKO - Aprovação para Ressarcimento, presente no Knowledge.**

✦ Classificações

Peça enviada errada ou com defeito: Utilizado quando as peças entregues estão incorretas, ou chegaram com defeito. Ou quando possuir um chamado na OS evidenciando esse motivo.

- **Analisar OS para tentar localizar chamado que confirme tal informação. Se o chamado não for localizado, PA deve ser contatado.**
- **Confirmar se possui informações de que um novo pedido foi criado, se negativo, seguir com o reenvio do item através do sistema Totvs, solicite ao responsável através da tarefa a criação do pedido para o envio ao posto autorizado.**
- **Caso o consumidor não aceite negociação e OS's somadas ultrapassem os 30 dias, verificar alçada para troca.**
- **Se não estiver dentro da alçada, solicitar aprovação para troca conforme artigo BKO - Aprovação para Troca, presente na ferramenta Knowledge dentro do sistema Salesforce.**
- **Se aprovada a troca e consumidor não aceitar, solicitar aprovação para ressarcimento conforme artigo BKO - Aprovação para Ressarcimento, presente no Knowledge.**



Registro do caso



Critérios Casos Prioritários

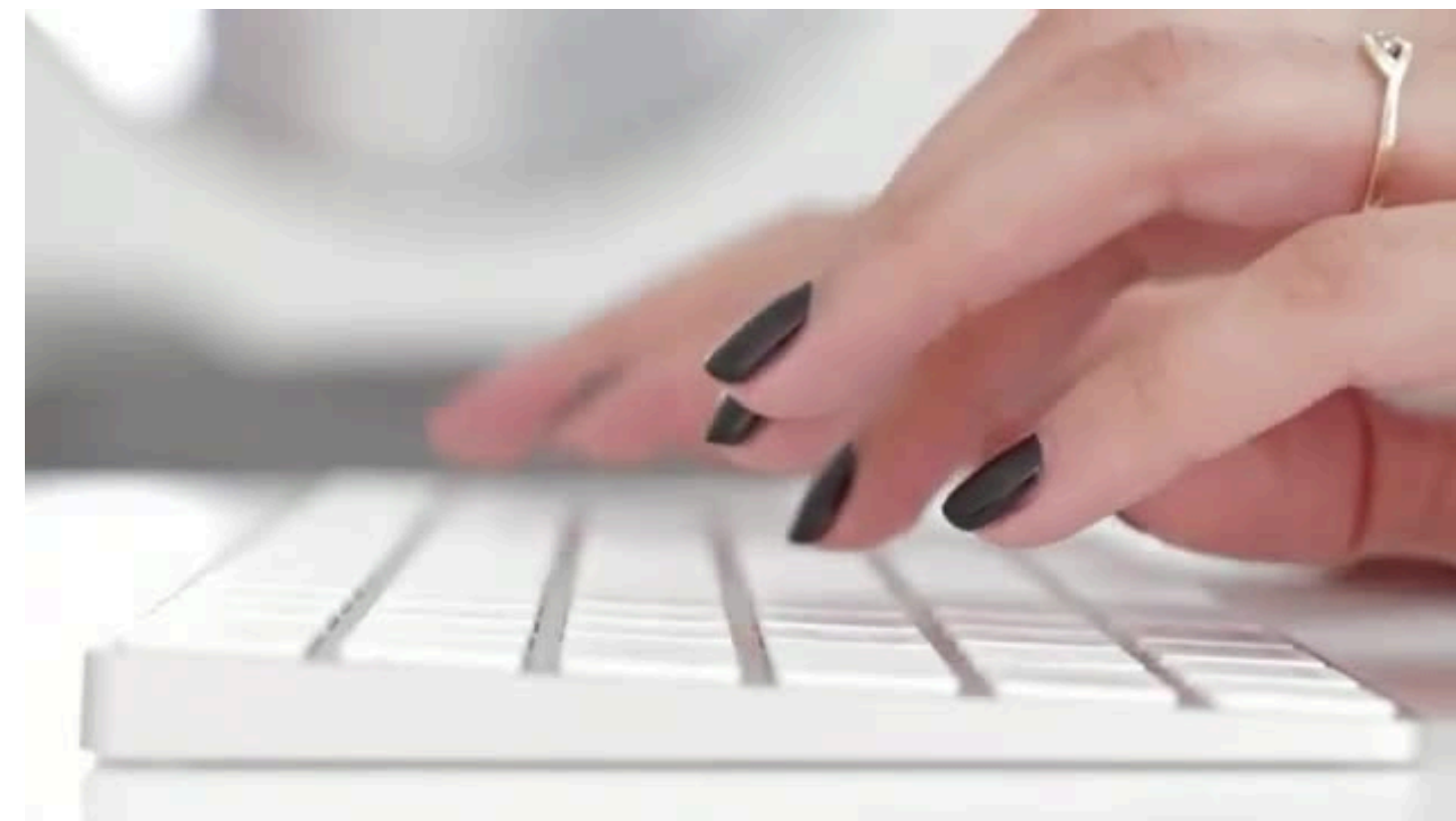
Para que o consumidor se habilite a uma transferência de casos prioritários, é preciso que ele se encontre em uma das seguintes condições:

- Quando ele for incisivo e exigir um prazo para retorno (em casos fora do prazo em mais de 3 dias);
- Quando ele ameaçar PROCON, processo ou reclamação em outros canais (redes sociais, mídia em geral, Reclame Aqui, Consumidor.Gov) e o protocolo estiver fora do prazo.
- Quando ele for de cidade crítica e já possuir mais de 3 rechamadas fora do prazo.

✦ **Registros do caso**

Atribua o caso para o seu nome e lembre-se de registrar todo o contato realizado com o consumidor, independente se houve negociação ou não.

- lembre -se de utilizar toda a sua alçada para resolver o problema do consumidor em linha.



✦ Tarefa

A negociação deve ser registrada através da tarefa “Casos prioritários”.

Email Nova tarefa Registrar ...

Referente a
SAC

Classificação
Casos prioritários

Comentários
Dica: digite Controle + ponto final para inserir texto rápido.

Realizo analise do caso onde o produto está no posto autorizado a mais de 30 dias aguardando reparo, onde as peças solicitadas ainda estão em transporte.

Valor do produto: R\$ 200
Com saldo em sistema.

Negociação: Extensão de garantia e brinde não foi aceita, caso retido com a troca pelo mesmo modelo com envio ao P.A, ciente do prazo de entrega.

Data de vencimento
07/11/2024

*Atribuído a
Qualidade SAC



Deve ser preenchido com a data que realizou o atendimento.

✦ Tarefas

Caso seja necessário criar pedidos avulsos através do totvs, será necessário solicitar ao responsável da equipe (que tenha acesso ao totvs), a criação do pedido via tarefa.

Com as seguintes informações:

Item:

Quantidade:

Código PA:

OS:

Incluir a data de vencimento com 1 dia útil e atribuir ao responsável.

Email Nova tarefa Registrar ...

Referente a
SAC

Classificação
Cadastro de pedido

Comentários
Dica: digite Controle + ponto final para inserir texto rápido.
Favor cadastrar pedido:
Item:
Quantidade:
Código PA:
OS:

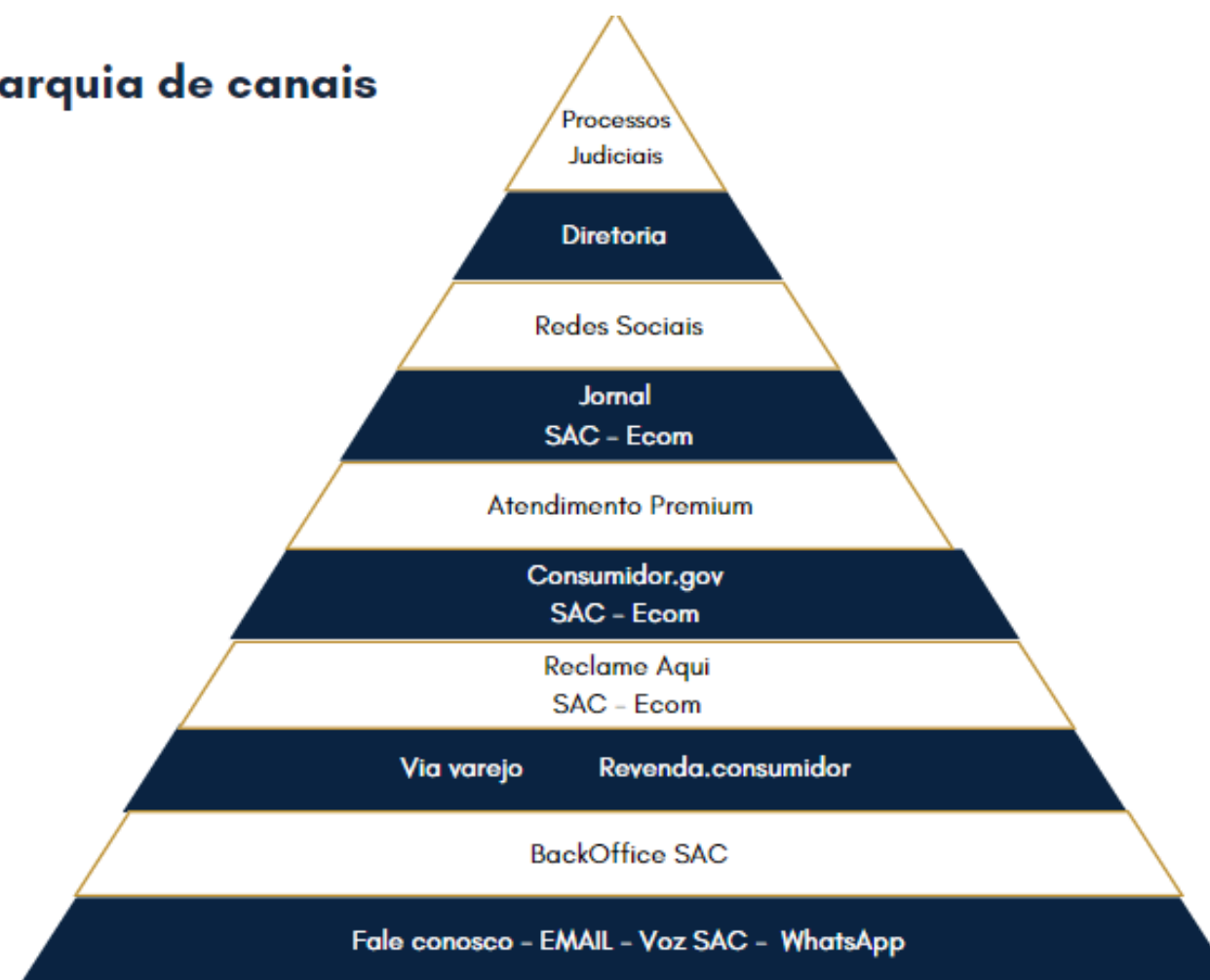
Data de vencimento
07/11/2024

*Atribuído a
Casos Prioritários

✦ Protocolo aberto

- **Casos que estão em tratativa e estão acima de nossa alçada Ex: via varejo, Reclame aqui, Consumidor.Gov e etc, o SAC vai criar uma tarefa e atribuir aos casos prioritarios para que o nivel 2 do BKO solicite prioridade na tratativa do caso.**

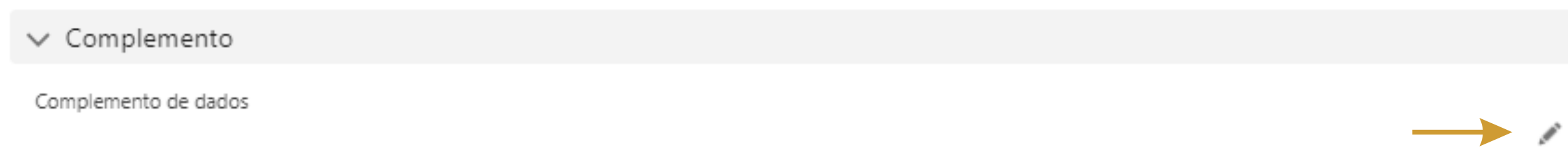
✦ Hierarquia de canais



✦ Complemento de dados

Quando encontrado divergências de registro e/ou procedimento no caso a ser atendido, registre um Complemento de Dados conforme abaixo:

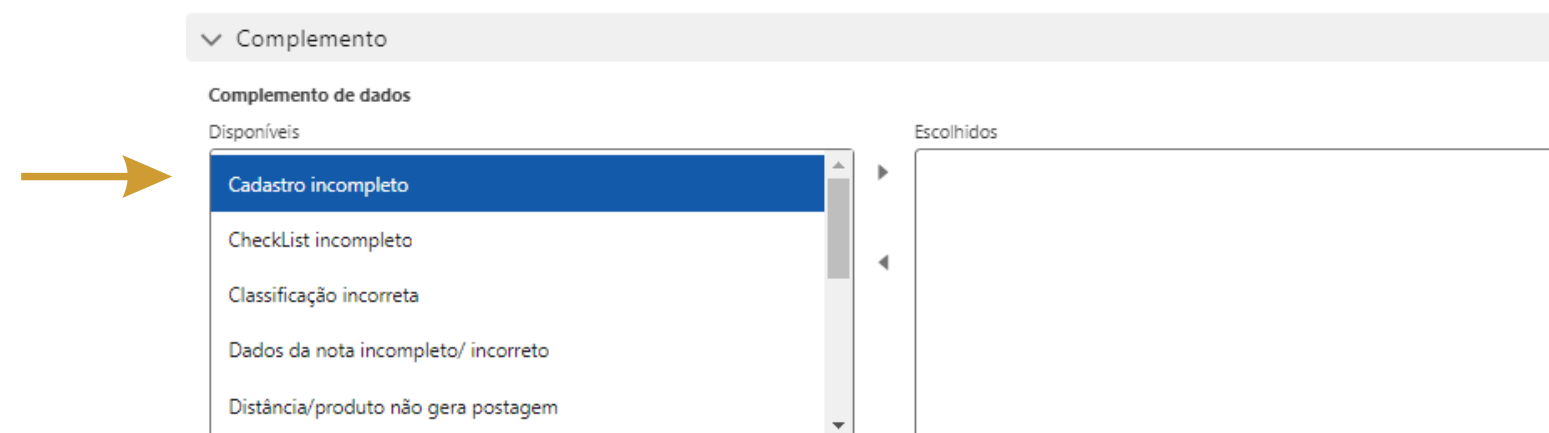
- 1 **No Campo Complemento de dados, pressione a ferramenta (Lápis) para editar:**



Complemento de dados

→ ✎

- 2 **Selecione o complemento desejado e pressione a seta apontada para direita para confirmar. Conforme exemplo abaixo:**



Complemento de dados

Disponíveis

- Cadastro incompleto
- CheckList incompleto
- Classificação incorreta
- Dados da nota incompleto/ incorreto
- Distância/produto não gera postagem

Escolhidos

→

✦ Complemento de dados

Seguir os passos abaixo:

- 3 Após o motivo irá aparecer na tabela "Escolhidos" indicando que o item foi selecionado. E para concluir clique em "Salvar".

The screenshot shows a software interface for selecting data complements. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Complemento' with a downward arrow. Below it is a yellow header bar with the text 'Complemento de dados' and a refresh icon on the right. The main area is divided into two columns: 'Disponíveis' on the left and 'Escolhidos' on the right. The 'Disponíveis' column contains a list of reasons: 'CheckList incompleto', 'Classificação incorreta', 'Dados da nota incompleto/ incorreto', 'Distância/produto não gera postagem', and 'Família/produto incorreto'. The 'Escolhidos' column contains a single entry: 'Cadastro incompleto', which is highlighted with a yellow background and has a yellow arrow pointing to it from the right. Below the columns, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Salvar'. A yellow arrow points from the 'Salvar' button up to the 'Cadastro incompleto' entry in the 'Escolhidos' table. At the bottom of the interface, there is a grey bar with a dropdown menu labeled 'Dado de ressarcimento' and a downward arrow.

✦ Alçada - Extensão e brinde

Extensão de até 120 dias e brindes até R\$ 300 conforme tabela abaixo:

Valor NF	Brinde
Até R\$ 250	Brinde, com valor até R\$ 30
Entre R\$ 251 e R\$ 550	Brinde, com valor até R\$ 50
Entre R\$ 551 e R\$ 1.000	Brinde, com valor até R\$ 100
Entre R\$ 1.001 e R\$ 2.500	Brinde, com valor até R\$ 200
Acima de R\$ 2.501	Brinde, com valor até R\$ 300



✦ Alçada - Extensão e brinde

Extensão de até 180 dias e brindes até R\$ 300 conforme tabela abaixo:

Valor da NF	Valor do Brinde
Até R\$ 250	Brinde, com valor até R\$ 40
De R\$ 251 a R\$ 550	Brinde, com valor até R\$ 80
De R\$ 551 a R\$ 1.000	Brinde, com valor até R\$ 150
De R\$ 1.001 a R\$ 2.500	Brinde, com valor até R\$ 250
Acima de R\$ 2.500	Brinde, com valor até R\$ 400



✦ Alçada - Extensão e brinde

Empresa	Código	Modelo	Valor da alçada
Britânia	31005004	Caneca Britânia	R\$ 40,00
Britânia	767103	Tigela Pipoca Plast POPMOVIE BPI06V	R\$ 40,00
Britânia	101005001	Porta maquiagem	R\$ 40,00
Philco	101005004	Porta maquiagem	R\$ 40,00
Britânia/Philco	61005006	Asp Bag Tamanho 80X100	R\$ 40,00
Philco	771141	Necesser Homem	R\$ 40,00
Britânia/Philco	61005000	Bolsa Esporte	R\$ 40,00
Britânia/Philco	101002005	Tampa para Micro-ondas	R\$ 40,00
Britânia	63951051	Chaleira Elétrica BCH25 2L Inox	R\$ 80,00
Britânia	63901130	Cafeteira 18 Cafezinhos BCF19A Jarra de Vidro	R\$ 80,00
Britânia	62551001	Pipoqueira Pop Time	R\$ 80,00
Philco	55403047	Escova Secadora PES09BG Bivolt 4 em 1	R\$ 80,00
Philco	55401022	Escova Soft Brush	R\$ 80,00
Philco	53201029	Mixer PMX1000 4 Lâminas Pro Maxx 2 e 1	R\$ 150,00
Philco	53601042	Ferro a Vapor PFV2600AZ Steam Force Nano Ceramic	R\$ 150,00
Philco	103101017	Liquidificador PH900 Preto	R\$ 150,00
Philco	56401054	Panela de Pressão Digital 6L Inox Preta	R\$ 250,00
Philco	53801070	Air Fryer 4,4L Cesto Quadrado PFR15PG	R\$ 250,00
Britânia	66603716	Speaker Extreme BBS200BT Flash Lights TWS	R\$ 250,00
Philco	56603786	Caixa de Som Amplificada Ex Bass PCX6700	R\$ 400,00
Britânia	36101007	Forno Elétrico 49L BFE49 Dupla Resistência	R\$ 400,00


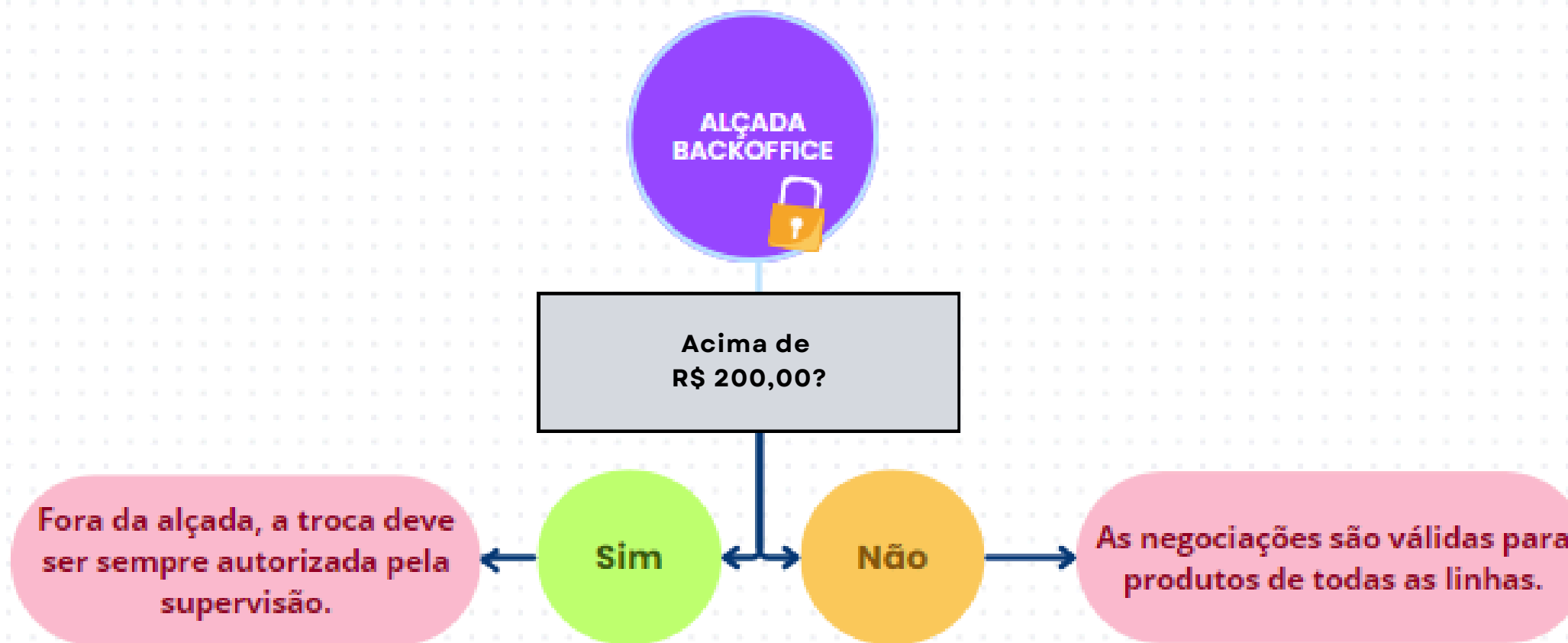


✦ Alçada de troca



Fora da alçada, a troca deve ser sempre autorizada pela supervisão.

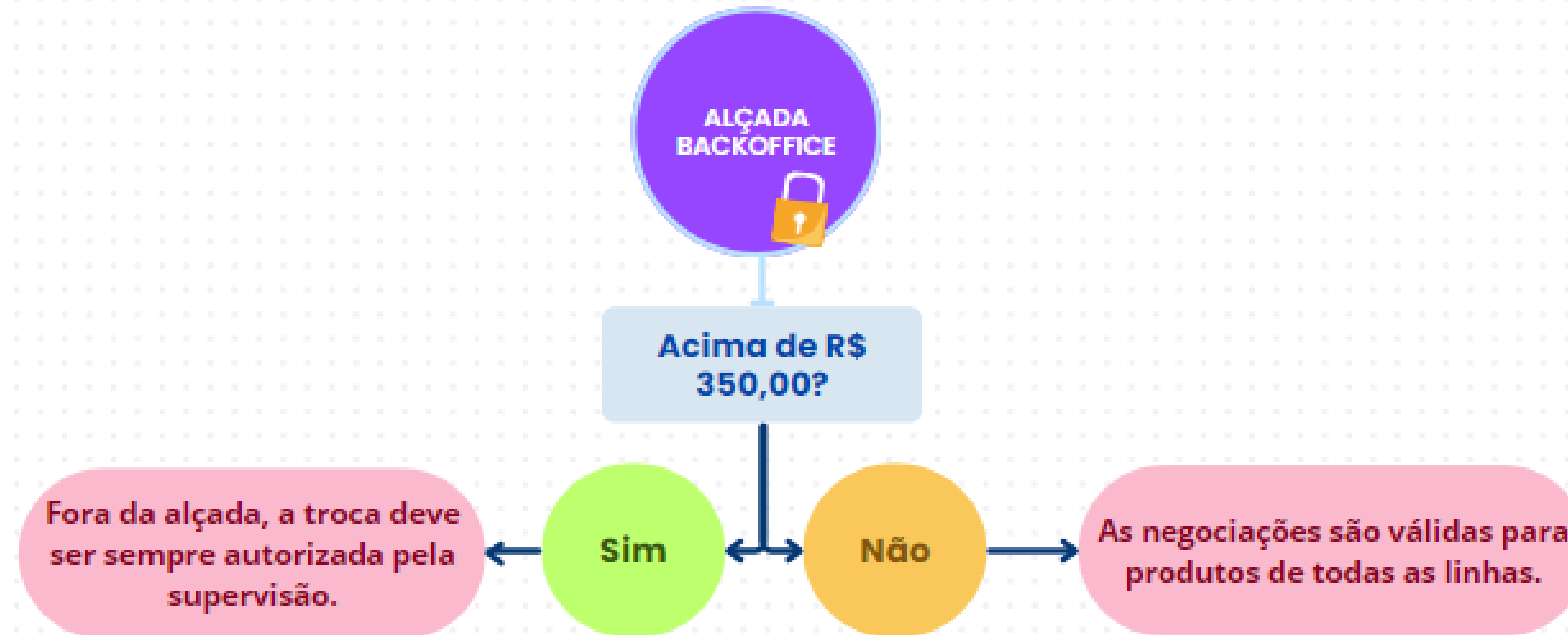
✦ Alçada de troca



Como fabricantes daremos preferência para o reparo do produto, por isso, sempre que possível negocie com o consumidor para aguardar o conserto, e oferte extensão de garantia e brinde para que isso aconteça;

* Não deve ser consultado o valor de fábrica do produto. As negociações devem ocorrer conforme a média de preço de mercado.

✦ Alçada de troca



Como fabricantes daremos preferência para o reparo do produto, por isso, sempre que possível negocie com o consumidor para aguardar o conserto, e oferte extensão de garantia e brinde para que isso aconteça;

* Não deve ser consultado o valor de fábrica do produto. As negociações devem ocorrer conforme a média de preço de mercado.

✦ Troca pela nota fiscal

A troca pela nota fiscal é uma alternativa dada ao consumidor quando não possuímos saldo de determinado modelo para ofertar.

O consumidor poderá escolher um ou mais produtos de seu interesse, desde que esteja dentro do valor unitário do produto comprado, não levando em consideração o valor do frete, garantia estendida ou quaisquer outros descontos.



✦ Troca pela nota fiscal

Sempre orientamos que o consumidor consulte os produtos de seu interesse em nossos sites oficiais (www.philco.com.br e www.britania.com.br).

Os produtos escolhidos podem ser da mesma ou de outras linhas e o envio deve ser realizado ao posto autorizado.

Não devemos indicar o site Eletroclub e sites de revendas.



✦ Aprovação de troca

Para troca de produtos acima de R\$ 200 será necessário encaminhar o caso para aprovação de troca, conforme abaixo:

1 No campo "Solicitação de Aprovação" selecione "Alçada Troca"

Solicitação de aprovação

--Nenhum--

✓ --Nenhum--

Alçada Troca

Alçada Ressarcimento

Liberado Troca

Liberado Ressarcimento

Não aprovado

2 Envie o caso para aprovação clicando no botão "Enviar para aprovação";

Clonar Enviar para aprovação

✦ Aprovação de troca

Para troca de produtos acima de R\$ 200 será necessário encaminhar o caso para aprovação de troca, conforme abaixo:

3 Preencha as informações abaixo e envie o caso para aprovação clicando no botão "Enviar para aprovação";

- **Aberta dia:**
- **Dias no posto:**
- **Consumidor crítico / não crítico.**
- **Valor da nota fiscal: R\$**
- **Negociação realizada:**
- **Contato com o posto:**

Enviar para aprovação

Comentários

|

Cancelar Enviar

✦ Aprovação de ressarcimento

Se a OS estiver fora do prazo de 30 dias e o consumidor não aceitar nenhuma negociação ofertada, será necessário abrir a solicitação de ressarcimento para análise.

Solicitação de aprovação ↻
Alçada Ressarcimento ▼

Cria Segurança

Consumidor crítico ↻
Sim ▼

Produto(s) ofertado para troca ↻
Modelo similar: 096051059 MICROONDAS BMO261B 127V e troca pela nota fiscal.

COD60 ↻
Sim ▼

Comentários da negociação ↻
Sem saldo do mesmo modelo, ofertado a troca pelo modelo similar e a troca pela nota fiscal, mas consumidor não aceita. Deseja apenas o ressarcimento.

Criar Postagem Editar Clonar **Enviar para aprovação** Modo de exibição imprimível

Enviar para aprovação

Comentários

Aberta dia: 02/07/2023
Dias no posto: 58 dias
Consumidor crítico
Valor nota fiscal: R\$650
Negociação realizada: Peça sem saldo e sem saldo do mesmo modelo, ofertado a troca pelo modelo similar: 096051059 MICROONDAS BMO261B 127V, mas consumidor não aceita, ofertado a troca pela nota fiscal e consumidor também recusa. Sem saldo de outros modelos para negociação, abro para análise.
Contato com o posto: Em contato com o posto falo com Marcos que confirma que o produto está no posto.

Cancelar

Enviar

✦ Aprovação de ressarcimento

Caso seja aprovado o ressarcimento, o assistente deverá entrar em contato com o consumidor e solicitar os dados bancários e após o recebimento direcionar ao responsável pela abertura da solicitação.

Utilizar o modelo de e-mail: Ressarcimento - Solicitação de Dados disponível no sales force na pasta "backoffice"

Pensando na sua segurança, informamos que poderemos solicitar alguns de seus dados pessoais, como, por exemplo: NOME, CELULAR, CPF, ENDEREÇO, DADOS BANCÁRIOS, se necessários para o atendimento da sua demanda.

E-MAIL AUTOMÁTICO POR FAVOR NÃO RESPONDA, UTILIZE O LINK INFORMADO NO CORPO DO E-MAIL.

Informamos que iremos prosseguir com o ressarcimento do valor pago, para continuidade da solicitação precisamos que nos informe os dados abaixo e anexe algumas fotos através do link a seguir:

{{{Case.link_enviar_arquivos__c}}}

- Nome do titular da conta bancária;
- CPF do titular da conta bancária;
- Nome do banco;
- Número da agência;
- Número da conta;
- Tipo da conta: (001-conta corrente / 013 - conta poupança / 023 - conta Caixa Fácil);
- Comprovante da conta bancária (Foto do cartão, print do aplicativo contendo Banco, Agência e Conta)
- Anexar RG.
- Anexar nota fiscal legível.

Os dados bancários devem ser do titular da nota fiscal. Caso não possua conta bancária e tenha interesse que o ressarcimento seja depositado em conta de terceiro, o mesmo deve preencher a declaração em anexo e encaminhar junto ao link informado acima.

Após o envio dos dados, o prazo de pagamento do ressarcimento será de até 20 dias úteis.

Solicitamos que anexe os dados acima em até **72 horas** após o recebimento deste e-mail. Ultrapassado este prazo, seu atendimento será finalizado automaticamente. Sendo necessário retornar contato ao SAC.

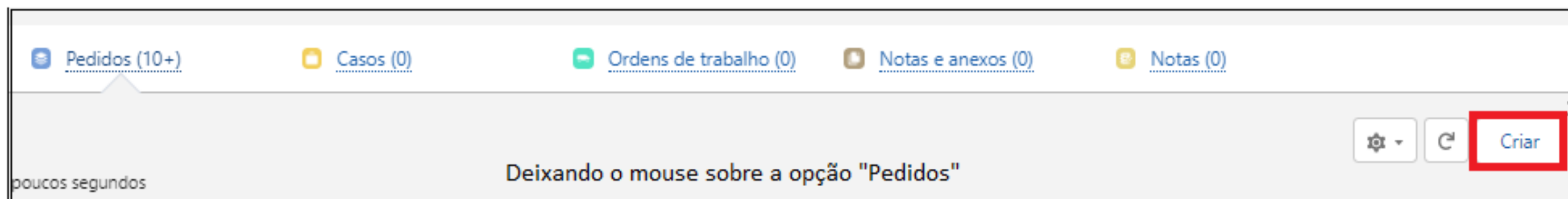
Atenciosamente,
Atendimento ao Consumidor.

CADASTRO DE PEDIDOS



✦ Cadastro do pedido - Peças

- 1 Na aba "Pedidos" no cabeçalho do caso que está sendo tratado clique em "Criar";



- 2 Selecione a opção "Implantação" e clique em "Avançar".

Novo pedido

Implantação

Venda

Cancelar Avançar

✦ Cadastro do pedido - Peças e produtos

3 Na tela de cadastro de pedidos, preencha conforme abaixo:

Nome da conta: Vincule a conta do consumidor.

Caso: Vincule o caso que você está tratando.

Código ERP: Informe o número do caso sem o "0" inicial, se houver.

Tipo do envio do pedido: Garantia

Data de início do pedido: Informe a data em que você está cadastrando o pedido.

Status: Pendente.

Classificação da troca: preencher conforme o motivo do pedido.

The screenshot shows a web form for order registration. The following fields are highlighted with red boxes:

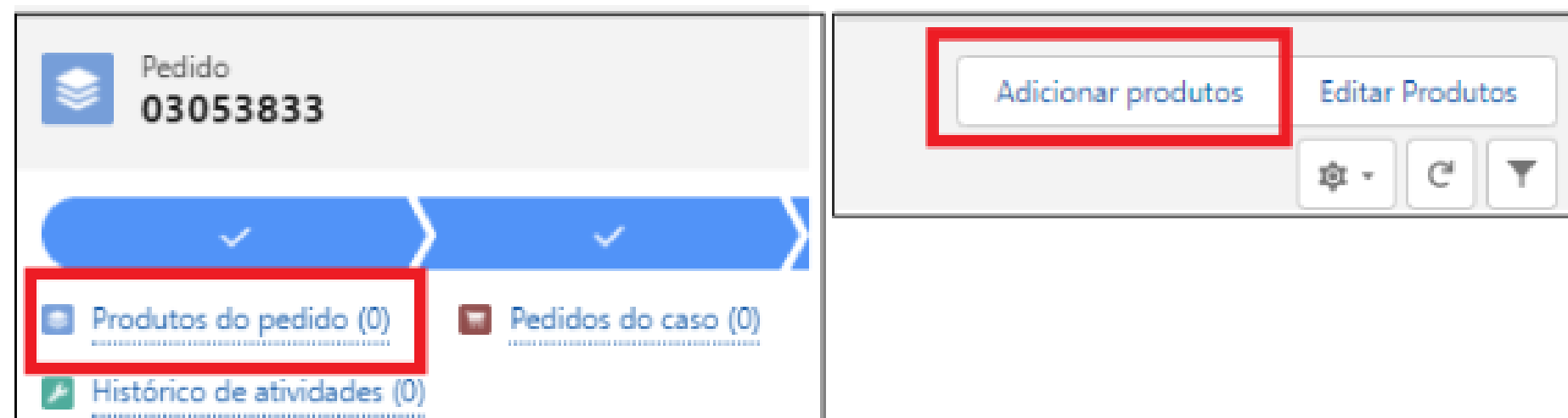
- Nome da conta:** A dropdown menu with the selected option "Conta do Consumidor".
- Caso:** A dropdown menu with the selected option "02181543".
- Código ERP:** A text input field containing "2181543".
- Tipo do envio do pedido:** A dropdown menu with the selected option "Garantia".
- Data de início do pedido:** A date picker field showing "23/03/2023".
- Status:** A dropdown menu with the selected option "Pendente".
- Classificação da troca:** A dropdown menu with the selected option "Análise engenharia (sinistro/produto para análise)".

Other visible fields include:

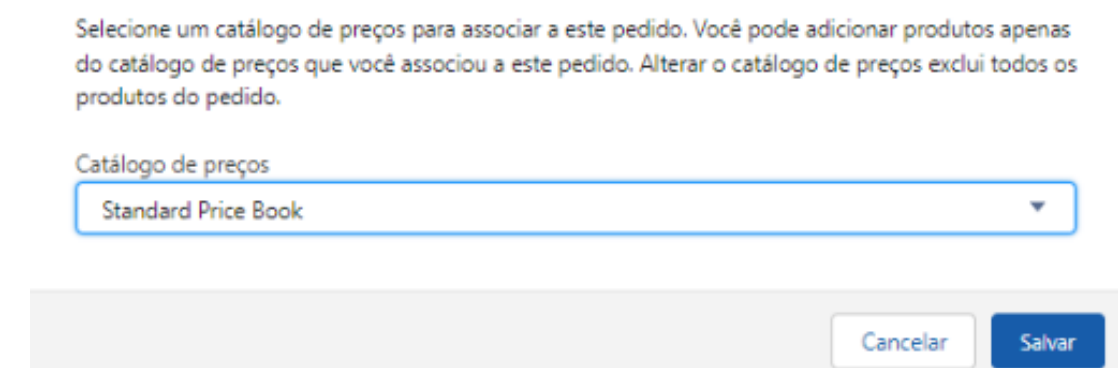
- Canal de Venda (empty)
- Valor do frete (empty)
- Número de parcelas (empty)
- Plataforma (dropdown menu with "-- Nenhum --" selected)
- Informações adicionais section containing:
 - Avaliação de crédito (input field)
 - Chargeback (checkbox)
 - Observação (input field)

✦ Cadastro do pedido - Peças e produtos

- 4 Após salvar, acesse a opção “Produtos do Pedido” e clique em “Adicionar Produtos”.



- 5 Selecione a opção “Standart Price Book” e clique em “Salvar”.



✦ Cadastro do pedido - Peças e produtos

- 6 No campo "Pesquisar Produtos" informe o código da peça e pressione a tecla "Enter" para pesquisar, flegue a opção desejada e clique em "Salvar"

18928						
Exibir tudo						
Exibir selecionado (0)						
<input type="checkbox"/>	Nome do produto	▼	Código do produto	▼	Preço de lista	▼
<input type="checkbox"/>	VEDACAO SILICONE COPO LIQ PLQ1350 GLASS CZ (30 SHORE) V.1		18928		R\$ 0,00	

- 7 Selecione a quantidade das peças que serão enviadas e clique em "Salvar".

Produto	*Quantidade	Preço de tabela	*Preço unitário
1 VEDACAO SILICONE COPO LIQ PLQ1350 GLASS CZ (30 SHORE) V.1	<input type="text" value="1"/>	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	Preencha esse campo.		

✦ Cadastro do pedido - Peças

- 8 No campo “Resultado da manifestação” Preencher a opção: “Envio de peça ao consumidor” ou “Concluído com troca ao consumidor” e na conclusão o número do pedido.

Resultado da manifestação

Envio de peça ao consumidor

Tipo do diverso

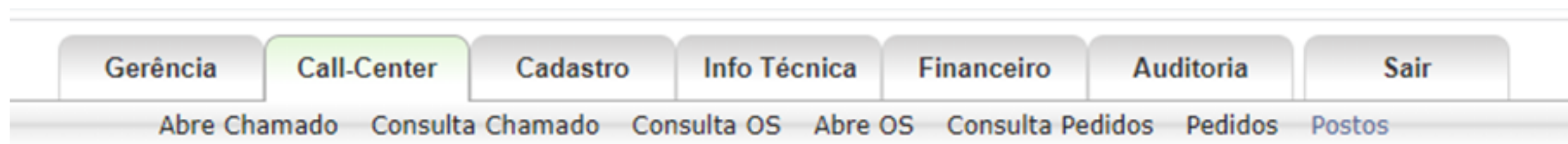
Conclusão SAC

Pedido cadastrado 10010412ATG.



✦ Posto bloqueado

- 1 No Telecontrol, na aba "Call-Center" clique em "Postos"



- 2 No campo "Código Posto" digite o código do PA e clique em "Filtrar" para pesquisar. Após aparecer os dados do posto, clique em "Consultar"

→

Código Posto

19200

Q

CNPJ	Nome do Posto	Nome	Bairro	Cidade	UF	Status	Ações	Geolocalização
14690887000100	ESAU BARBOSA CARDOSO	ESAU/KEILA	CENTRO	VALENCA	BA	C	Consultar	Atualizar Geolocalização

↑

✦ Posto bloqueado

3

Na página seguinte irá aparecer todos os dados do posto autorizado. As informações de bloqueio estará no campo "Observações"

Informações cadastrais				
CNPJ/CPF	I.E.	Fone	FAX	Contato
14.690.887/0001-00	29011791	75-3641-4147	75-99110-1866	ESAU/KEILA
Código	Razão Social			
19200	ESAU BARBOSA CARDOSO			
Endereço		Número	Complemento	
R GERSON MUNIZ FERREIRA, 38				
Bairro	CEP	Cidade	Estado	
CENTRO	45400000	VALENCA	BA	
E-MAIL	CAPITAL/INTERIOR		Tipo do Posto	Desconto
assistenciatecnica2@hotmail.com	CAPITAL		Posto	%
Nome Fantasia	Senha	Transportadora	Região Suframa	Item Aparência
Refrigeração Enxuta	Enxu24		NÃO	NÃO
Linhas				
Branca, Cooktop, Eletro-Eletrônico, Eletroportáteis, Ferramentas Elétricas, Máquina Costura, Refrigeração, Split				
Observações				
09/03/2023 Cadastro bloqueado para atualização cadastral / REFERENCIA FRENTE A PREFEITURA				

✦ Posto bloqueado

3

Caso o Posto esteja bloqueado o envio deverá ser feito para o consumidor ou através do CPF do proprietário.

Informações cadastrais				
CNPJ/CPF	I.E.	Fone	FAX	Contato
10.550.174/0001-81	255816804	(48)-3240-9615	NCADASTRADO	Nathalia
Código	Razão Social			
83101	START SISTEMAS DE CLIMATIZACAO LTDA			
Endereço	Número	Complemento		
RUA GISELA, 13				
Bairro	CEP	Cidade	Estado	
BARREIROS	88110110	SAO JOSE	SC	
E-MAIL	CAPITAL/INTERIOR		Tipo do Posto	Desconto
manutencao@startsc.com.br	INTERIOR		Posto	%
Nome Fantasia	Senha	Transportadora	Região Suframa	Item Aparência
	teste12		NÃO	NÃO
Linhas				
Refrigeração Split				
Observações				
22/08/2023 Cadastro bloqueado A/C inspetor Jackson / 48-99914-3317/adm@startsc.com.br/financeiro@startsc.com.br				

✦ Cadastro de pedido - Troca

1

Localize a Ordem de Serviço no Telecontrol, vá até a lateral direita e clique em "Lançar itens".

Parâmetros de Pesquisa


Data Abertura Data Digitação

Data Inicial: Data Final:

Número da OS: Número de Série: NF. Compra: Tipo de OS:

Tipo de Atendimento: Status da OS:

OS em Aberto OS de Troca OS recorrente OS Cancelada

OS	Série	AB	DC	FC	Tempo OS (Dias)	Tipo de Atendimento	C/R	Telefone	Nome Posto	Nome	Cidade	Estado	Produto	MARCA	NF	Ação
00000949001638	0510811050A253A	02/08/2024			0	Balcao	CONSUMIDOR	(47) 992189632	BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA	JHONATAN MEIRELES	JOINVILLE	SC	MOUSE GAMER PMS31 V.A	Philco	23458964	  

Mostrando de 1 a 1 de 1 registros

Programa restrito aos seguintes usuários:

Restringir Programa







Telecontrol Networking Ltda - 2024

www.telecontrol.com.br

CPU: 0,3882 segundos

webserver: ec2-54-82-235-218.compute-1.amazonaws.com :: 2024 Apr 5

Deus é o Provedor.

- ← Anterior
-  Imprimir
-  Trocar / Ressarcimento
-  Excluir O.S.
-  Consertado
-  **Lançar Itens**
-  Consultar

✦ Cadastro de pedido - Troca

- 2 Deslize até o final da tela e insira a informação abaixo no campo "Adicionar Orientação do SAC ao Posto Autorizado".
Após isso clique só ir até o final e clicar em "Gravar".

Observações da Ordem de Serviço

Observações

Consumidor será atendido com troca para o Posto.
Caso: 00945678
OS: 00000949001638
Consumidor: JHONATAN MEIRELES

Gravar

Caso a troca seja feita por mais de um produto ou outro modelo, adicionar essas informações ao campo.

✦ Cadastro de pedido - Troca

3 Localize a OS novamente e clique em "Trocar/ressarcimento".

OS	Série	AB	DC	FC	Tempo OS (Dias)	Tipo de Atendimento	C/R	Telefone	Nome Posto	Nome	Cidade	Estado	Produto	MARCA	NF	Ação
000000949001638	0510611050A253A	02/08/2024			0	Balcao	CONSUMIDOR	(47) 992189632	BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA	JHONATAN MEIRELES	JOINVILLE	SC	MOUSE GAMER PMS31 VA	Philco	23458964	 

Mostrando de 1 a 1 de 1 registros

Imprimir

Trocar / Ressarcimento



✦ Cadastro de pedido - Troca

4

Preencha os campos conforme imagem abaixo. A "Causa da Troca" irá modificar conforme o tipo de atendimento.

Trocar Produto em Garantia
ORDEM DE SERVIÇO: 000000949001638
POSTO AUTORIZADO: BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA
PRODUTO: 055285004ATA - MOUSE GAMER PMS31 V.A

código comercial Troca Ressarcimento

Trocar pelo produto:

É necessário informar pelo menos um produto

Lista de Produtos

- 055285004 - MOUSE GAMER PMS31

Número de Registro: Causa da Troca/Ressarcimento: **Preencher conforme o motivo**

Se o motivo da troca/ressarcimento for peça selecione as peças

Observação para a nota fiscal

- Consumidor será atendido com troca para o Posto.
Caso: 00945678 OS: 000000949001638
Consumidor: JHONATAN MEIRELES

Sempre pesquisar o produto pelo código comercial e não pela descrição do modelo. Lembrando que a "Causa da Troca / Ressarcimento" irá modificar conforme o tipo de atendimento. Por isso, sempre preencha conforme o motivo do atendimento

✦ Cadastro de pedido - Troca

5

Preencha os campos conforme abaixo:

- **Se for o caso de peça sem saldo, selecione a peça que não possui saldo.**
- **Setor responsável: SAC**
- **Destino: Para o Posto**
- **Situação do Atendimento: Produto em garantia**
- **Modalidade de Transporte: RI Normal**
- **Selecione a opção "Gerar pedido"**

Clique em "Gravar" para finalizar.

Informações Adicionais

* SETOR RESPONSÁVEL

- Revenda
- Carteira
- SAC
- Procon
- SAP
- Suporte Técnico

* SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO

- Produto em Garantia
- Faturado 50%
- Faturado 100%

DESTINO

- Direto ao Consumidor
- Para o Posto

MODALIDADE DE TRANSPORTE

- RI Urgente
- RI Normal

Gerar Pedido ?

Gravar

✦ Cadastro do pedido - Troca

- 6 No campo “Resultado da manifestação” Preencher a opção: **Concluído com troca ao PA. E na conclusão informe em qual OS foi cadastrado o pedido.**

Resultado da manifestação

Concluído com troca ao PA

Tipo do diverso

Conclusão SAC

Troca cadastrada na OS - 000081553006761

✦ Cadastro do pedido - Troca

Para troca por mais de um produto, ao cadastrar a troca na OS, não selecionar o campo " Gerar pedido".

Informações Adicionais

* SETOR RESPONSÁVEL	* SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO
<input type="radio"/> Revenda	<input checked="" type="radio"/> Produto em Garantia
<input type="radio"/> Carteira	<input type="radio"/> Faturado 50%
<input checked="" type="radio"/> SAC	<input type="radio"/> Faturado 100%
<input type="radio"/> Procon	
<input type="radio"/> SAP	
<input type="radio"/> Suporte Técnico	
DESTINO	MODALIDADE DE TRANSPORTE
<input type="radio"/> Direto ao Consumidor	<input type="radio"/> RI Urgente
<input checked="" type="radio"/> Para o Posto	<input checked="" type="radio"/> RI Normal

Gerar Pedido ?

Gravar

✦ Cadastro do pedido - Troca

O pedido será gerado manualmente através do TOTVS. Será necessário realizar a tarefa "Solicitação de cadastro de pedido".

Lembre-se de incluir o número do pedido na observação da OS.

Observações da Ordem de Serviço

Observações

Consumidor será atendido com troca ao PA.
Caso: XXXXX
OS: XXXXXXXXXXXX
Consumidor: XXXXX XXXXXX"
Pedido: XXXXXXXX
Produtos XXXXXXXX e XXXXXXXX.



✦ Cadastro do pedido - Troca

No campo “Resultado da manifestação” Preencher a opção: Concluído com troca ao PA. E na conclusão informe o número do pedido.

Conclusão SAC

Consumidor será atendido com troca.

Prazo de envio de até 20 dias úteis.

Pedido: 10733184MAN.

O caso deverá ser encerrado somente após o pedido ser gerado.



✦ Cadastro do pedido - Troca

Para troca à residência, é necessário finalizar a OS como ressarcimento.

ORDEM DE SERVIÇO: 001122003639
POSTO AUTORIZADO: Posto de Testes
PRODUTO: 103401039ATA - BAT PLANETARIA PHP500 TURBO AM 127V V.A.

* Troca Ressarcimento

Nome do Cliente: * Gabriel da Silva CPF / CNPJ: * 123.654.897-11

Nota Fiscal: 123 Data da Nota Fiscal: 01/08/2019

Número de Registro: XXXXXX Causa da Troca/Ressarcimento: Peça Enviada Errada

Se o motivo da troca/ressarcimento for peça selecione as peças

003909 - Motor Universal Bat Pla 7623A 500W c sistema tran

Observação para a nota fiscal: * Consumidor será atendido com troca - envio a residência pedido XXXXXMAN.
Caso: XXXXX
OS: XXXXXXXXXXXX

✦ Cadastro do pedido - Troca

Em informações adicionais, preencher conforme abaixo:

Informações Adicionais

<p>* SETOR RESPONSÁVEL</p> <p><input type="radio"/> Revenda</p> <p><input type="radio"/> Carteira</p> <p><input checked="" type="radio"/> SAC</p> <p><input type="radio"/> Procon</p> <p><input type="radio"/> SAP</p> <p><input type="radio"/> Suporte Técnico</p>	<p>* SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO</p> <p><input checked="" type="radio"/> Produto em Garantia</p> <p><input type="radio"/> Faturado 50%</p> <p><input type="radio"/> Faturado 100%</p>
<p>DESTINO</p> <p><input checked="" type="radio"/> Direto ao Consumidor</p> <p><input type="radio"/> Para o Posto</p>	<p>MODALIDADE DE TRANSPORTE</p> <p><input type="radio"/> RI Urgente</p> <p><input checked="" type="radio"/> RI Normal</p>

✦ Cadastro do pedido - Troca

Ao realizar a troca como ressarcimento, a OS será finalizada automaticamente.

Ressarcimento Financeiro					
Responsável	Data				
Juceli Soares - Backoffice	03/09/2018				
POSTO					
1122 - POSTO DE TESTES					
OS FABRICANTE		DATAS DA OS			
001122003517 CONSUMIDOR Philco	DATA DE ENTRADA DO PRODUTO NO POSTO	11/01/2018	DIGITAÇÃO	11/01/2018	
	DATA DE RETIRADA DO PRODUTO PELO CONSUMIDOR	03/09/2018	FINALIZADA	03/09/2018	
	DATA DA NF	11/01/2018	FECHADO EM	235 dias	
FINALIZADA	CONsertado	03/09/2018 17:47			
Justificativa: OS Reincidente em outro posto					
INFORMAÇÕES DO PRODUTO					
REFERÊNCIA	058205040ATB	DESCRIÇÃO	TABLET PH7OR V.B	NÚMERO DE SÉRIE	6250328783 S056B
APARÊNCIA DO PRODUTO	teste				
ACESSÓRIOS DO APARELHO	teste				

Cadastro do pedido - Troca

Após inclusão das informações na OS, será necessário gerar o pedido no Salesforce.

Lembrando que o envio padrão é para o posto autorizado e o envio para residência só deve ser realizado em exceção ou em casos de e-ticket ou visita domiciliar onde o produto já está com o posto.

POSTAGEM

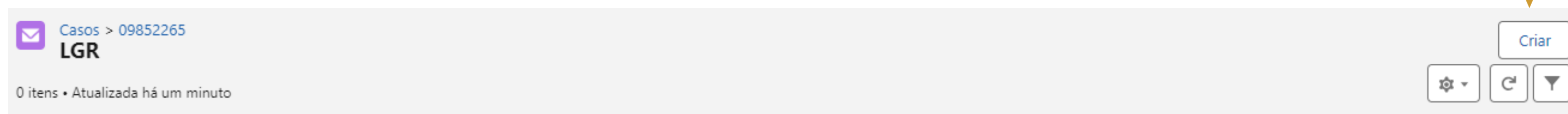


✦ Gerando a postagem

1 Dentro do Caso clique na aba "LGR";

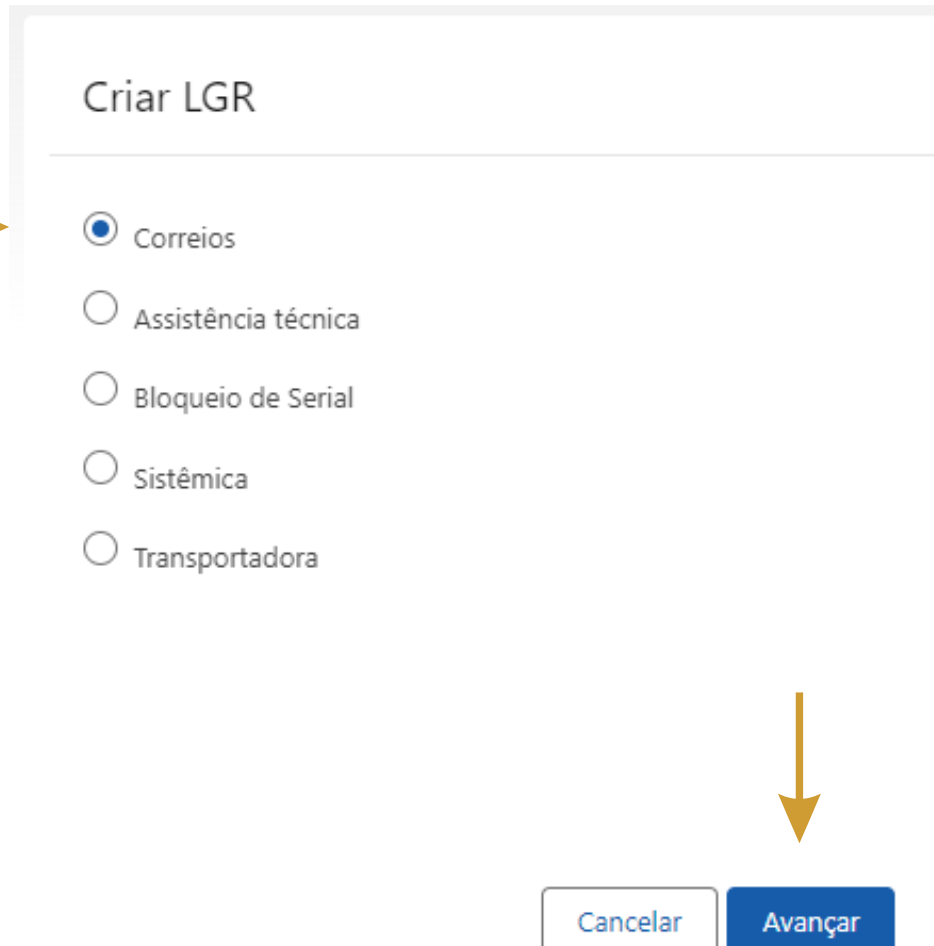


2 E após em "Criar";



✦ Gerando a postagem

3 Selecione a opção "Correios" e clique em "Avançar"



Criar LGR

Correios

Assistência técnica

Bloqueio de Serial

Sistêmica

Transportadora

Cancelar Avançar

The image shows a web form titled "Criar LGR". It contains five radio button options: "Correios" (selected), "Assistência técnica", "Bloqueio de Serial", "Sistêmica", and "Transportadora". Below the options are two buttons: "Cancelar" and "Avançar". A yellow arrow points to the "Correios" option, and another yellow arrow points to the "Avançar" button.

✦ Gerando a postagem

4 Preencha os campos conforme instruções:

Postagem

Status da devolução

--Nenhum--

Tipo de registro

Correios

Tipo de envio da postagem

Garantia

LGR

Garantia ou Cortesia

Tipo de postagem

A = Autorização de Postagem

Selecione "Autorização de postagem"

* Caso



10088743



Pac ou Sedex
(Pac: estado diferente
sedex: mesmo estado)

Serviço

PAC

Remetente

Pesquisar Contas...



Inclua o nome do remetente

✦ Gerando a postagem

5 Preencha os campos abaixo conforme instruções:

30 dias para Ida e 60 para
Ida e volta

Prazo ⓘ ↻

30

Selecione o valor da Nota
fiscal (unitário)

Valor do produto ↻

R\$ 799,90

Insira um valor válido.

Tipo de entrada

Física ▼

Caso seja necessário a
postagem de Ida e volta,
selecionar o campo.

Postagem Reversa

Realizado Cobrança Contra

Destinatário ↻

Pesquisar Contas... 🔍

Selecione a conta do
destinatário.

Motivo da devolução

--Nenhum-- ▼

Forma de Entrada

--Nenhum-- ▼

E-mail do Remetente

Status da Reversa

--Nenhum-- ▼

Postagem enviada Remetente

--Nenhum--

Cancelar

Salvar e criar

Salvar

Data da reversa



✦ Gerando a postagem


- 6 Dentro do LGR selecionar a opção “Logística reversa” e após clique em “Enviar”



The screenshot displays a user interface for the LGR (Logística Reversa Gerenciada) system. At the top, a horizontal menu bar contains several options: "Logística reversa", "Rastreo de Pedido", "Editar", "Excluir", and "Clonar". A yellow arrow points to the "Logística reversa" option, indicating it is the selected action. Below this menu, there is a section titled "Solicitar logística reversa" which contains a text box with the instruction "Clique em enviar para realizar a logística reversa". A second yellow arrow points to a blue "Enviar" button located below the text box, indicating the next step in the process.

✦ Gerando a postagem

- 7 Para identificar o código de postagem de ida e volta, seguir conforme abaixo:



<input type="checkbox"/>	LGR	Código da solicitação	Destinatário	NFD	Data de criação	
1	<input type="checkbox"/> 00373564	2746737779	SOLUCOES INTEGRADAS COMERCI...		29/11/2023 12:42	▼
2	<input type="checkbox"/> 00373565	2746739529	Eliane Ferreira Lima		29/11/2023 12:43	▼

Postagem Ida: O destinatário é o Posto

Postagem Volta: O destinatário será o consumidor.

DÚVIDAS?

