

Manual do Usuário

A (coloca o nome da empresa), tem como objetivo controlar processos de assistência técnica, analisando os prazos de garantia dos produtos da marca Bel Fix Importação, garantindo o reparo, permitindo a geração e faturamento de OS (ordem de serviço) com a devida emissão de nota fiscal.

Por meio da gestão, pode-se controlar os processos de assistência técnica de forma interna e externa, possibilitando a assistência e o controle da garantia de todos os produtos referentes a esta marca, fabricado por esta empresa ou por terceiros.

Para a prestação de serviços de assistência técnica fora da garantia, a execução deve respeitar criteriosamente as determinações contratuais.

Os serviços prestados pela gestão da assistência técnica, que exijam deslocamentos até a residência do cliente, ou algum ponto externo de coleta, as despesas ocorrem por responsabilidade exclusiva da assistência técnica que tem o condão de ajustar isso com o cliente.

Dentro das atividades realizadas pela assistência técnica podemos descrever:

- Analisar a ocorrência e identificar o problema,
- Analisar o melhor procedimento a ser adotado,
- Notificar ao fabricante de forma formulada, apresentando a nota fiscal de compra do produto, sintomas, reparos a serem realizados, por meio de vídeo, e-mail ou WhatsApp,
- Emitir OS – Ordem de Serviço diretamente, se o produto estiver na garantia,
- Gerar a execução do reparo,
- Registrar a utilização da garantia, devendo estar expressamente mencionadas na OS e na nota fiscal,
- Emitir a nota fiscal de faturamento dos consertos,
- Gerar os títulos de contas a receber.
- Prestar esclarecimentos quando necessário da mão de obra especializada adotada,
- Prestar esclarecimentos quando necessário da peça, utilizada em cada conserto,
- Efetuar a assistência técnica com presteza, atendendo aos chamados com diligência, efetuando os consertos dentro das recomendações do fabricante, com peças originais e novas,

- Zelar para que os profissionais atuantes sejam treinados a aptos ao atendimento de qualidade exigido,
- Fixar e cumprir os prazos de conserto exigidos, salvo em decorrência de indisponibilidade de peças, junto ao fabricante.

Declara, para os devidos fins, que irá cumprir rigorosamente as instruções técnicas de uso de equipamentos, para empreender os consertos.

_____.

Assinatura do responsável.

Carimbo se tiver.