|  |  |
| --- | --- |
| **FUNÇÃO:** | PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA MFE - GERTEC |
|  |  |

|  |
| --- |
| **NECESSIDADES**  |
| * ACESSO A INTERNET
 |
| **APOIO** |
| * <https://www.gertec.com.br/>
 |

|  |
| --- |
| **ETAPAS**  |
| **1 ETAPA:*** Entrar em contato com a GERTEC através do site clicando em “atendimento via chat” ;

Atendimento de Segunda a Sexta-feiraDas 08h30min ás 17h30min / Intervala de 12h00min ás 13h00min**2 ETAPA:*** Quando conseguir falar com alguém do suporte, se apresente de onde você está falando (SOFTHOUSE HOUSE), em seguida relatar problema do MFE do Cliente.
* Ao ser analisado pelo o técnico do suporte o problema ele irá proceder ao processo de troca do MFE.
* O técnico que irá lhe atender irá pedir as seguintes informações do CLIENTE:
* **CNPJ DO CLIENTE:**
* **RAZÃO SOCIAL:**
* **ENDEREÇO:**

**3 ETAPA:*** Passar as seguintes informações do MFE:
* N/S (NUMERO DE SERIE) EXTERNO
* N/S (NUMERO DE SERIE QUE FICA EXPOSTO POR TRAS DA BATERIA)
* Em seguida o técnico do suporte irá passar o numero do chamado (ORDEM DE SERVIÇO)
* Na qual estará lhe informado onde é o posto de troca.
* No caso, em Sobral, será a PCNET.

**4 ETAPA:*** Para conseguir realizar a troca será necessário levar ao posto de troca:
	+ NÚMERO DA ORDEM DE SERVIÇO
* VIA IMPRESSA DA NF DE COMPRA
* MFE
 |

**PROCEDIMENTO DESENVOLVIDO POR:**

Guilherme Pessoa Soares