|  |  |
| --- | --- |
| **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-feira  Das 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