	Data: 08/07/2024	Assistência Técnica	Anexo: 00	Página: 1/4			
	Revisão: 01		Código: PRO-AST-01				
Elaboração: Thiago Henrique Spirandeli – Gestor de Assistência Técnica							
Revisão: Gabriele Ribeiro – Assistente de Ass. Técnica							
Aprovação: Fernando Goulart – Diretor Comercial							

1) OBJETIVO

Estabelecer uma sistemática para o processo de atendimento ao cliente após a entrega dos produtos.

2) APLICAÇÃO

Aplica-se ao processo de Assistência Técnica.

3) GENERALIDADES:


3.1) Não pertinente.

4) ENTRADAS E SAÍDAS

PROCESSOS ANTECEDENTES:	Produção e Provisão de Serviços		
PROCESSO:	Atividades Pós-entrega		
PROCESSOS SUBSEQUENTES:	Não Conformidade e Ação Corretiva / Análise e Avaliação		
RECURSOS NECESSÁRIOS	ENTRADAS DO PROCESSO	PRINCIPAIS ATIVIDADES DO PROCESSO	SAÍDAS DO PROCESSO (Entregas esperadas)
Computador Internet App de Mensagem Rede/Servidor Pacote Office Telefone Focco Web Focco ERP	-Dados cadastrais de clientes e dados do pedido. -Informações sobre necessidade de assistência técnica (Assistência Técnica Nota)	-Registro diários de informações referentes assistência. -Análise de informações e determinação da procedência da Assistência Técnicas -Análise crítica dos pedidos de Assistência. -Canal de Suporte técnico.	-Pedido de Assistência dentro das condições necessárias ao cliente
MONITORAMENTO:	-Atendimento ao prazo de envio de Assistência Técnica -Indicadores de Assistência técnica.		

5) COMUNICAÇÃO (I) - INTERNA / (E) EXTERNA:

Tipo	O que	Quem	Com quem	Como	Frequência	Objetivo
E	Necessidade de assistência técnica	Cliente	Assistência Técnica (Gestor e Assistente)	Aplicativo de Mensagem / Telefone / E-mail	Conforme ocorrência	Sinalizar necessidade de assistência pós-venda.
E	Devolutiva sobre a procedência da Assistência	Assistência Técnica (Gestor e Assistente)	Cliente	Conforme canal de comunicação utilizado pelo Cliente	Conforme cada ocorrência	Sinalizar o cliente sobre a procedência da assistência, necessidade de correção do pedido ou de maiores informações.
I	Suporte técnico em definir assistência técnica	SAC	Assistência Técnica (Gestor e Assistente)	Aplicativo de Mensagem / Telefone / E-mail	Conforme ocorrência	Sinalizar necessidade de assistência pós-venda.


	Data: 08/07/2024	Assistência Técnica	Anexo: 00	Página: 2/4		
	Revisão: 01		Código: PRO-AST-01			
Elaboração: Thiago Henrique Spirandeli – Gestor de Assistência Técnica						
Revisão: Gabriele Ribeiro – Assistente de Ass. Técnica						
Aprovação: Fernando Goulart – Diretor Comercial						
E	Suporte Técnico	Cliente	Assistência Técnica (Gestor e Assistente)	Aplicativo de Mensagem / Telefone / E-mail	Conforme ocorrência	Sinalizar necessidade de suporte técnico em relação o produto, Software Promob e dúvidas de montagem.
I	Atendimento ao Suporte	Assistência Técnica (Gestor e Assistente)	Cliente	Conforme canal de comunicação utilizado pelo Cliente	Conforme ocorrência	Atende a necessidade de suporte técnico em relação os produtos e montagem.

6) PROCEDIMENTO

6.1) Identificação e Controle de Solicitação de Assistência Técnica

É instruído ao cliente que os pedidos de assistência técnica sejam implementados via sistema Focco Web, no acesso do cliente.

ATIVIDADES	CARGOS (R-Responsabilidade / A-Autoridade)		INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES (CRITÉRIOS / COMO FAZER)
	Gestor de Assistência Técnica	Assistent e de Ass. Técnica	
<p>Diariamente analisar informações para determinar procedência dos Pedidos de Assistência Técnica. Enviados pelos clientes diretamente no sistema Focco Web.</p> <p>Determinar como improcedente, ou como Assistência Cobrada, itens danificados durante a montagem e manuseio, seja no armazenamento ou no recebimento do cliente.</p>	A	R	<p>Analisar pedido, considerando: Número da nota fiscal; Foto com o item implantado; Motivo descrito (Dentro das categorias Industria, Transporte, Cliente) Data da garantia; Código do produto; Descrição e a máscara;</p> <p>Deliberar com o Aceite do Pedido caso seja determinado procedente.</p> <p>Caso, contrário devolver o pedido ao Cliente, clicando em Pedido Devolvido.</p> <p>Caso, o pedido seja procedente e necessite de alteração proceder com a importação do pedido e realizar alteração necessária, avaliando o passo a seguir.</p>
<p>Após deliberação da procedência dos pedidos de assistência. Importar pedido de assistência do sistema Focco Web para o sistema Focco ERP.</p>	A	R	<ul style="list-style-type: none"> - Analisar pedido, considerando: - Número do pedido. - Divisão Venda. - Motivo - Condição de pagamento


	Data: 08/07/2024	Assistência Técnica	Anexo: 00	Página: 3/4
	Revisão: 01		Código: PRO-AST-01	
Elaboração: Thiago Henrique Spirandeli – Gestor de Assistência Técnica				
Revisão: Gabriele Ribeiro – Assistente de Ass. Técnica				
Aprovação: Fernando Goulart – Diretor Comercial				
	CARGOS (R-Responsabilidade / A-Autoridade)			
ATIVIDADES	Gestor de Assistência Técnica	Assistent e de Ass. Técnica	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES (CRITÉRIOS / COMO FAZER)	
			<div>- Tipo de nf (CFOP)</div> <div>-Avaliar e liberar pedidos com limite diário de peso de aprox. de 400 kg, a fim de evitar sobrecarregar produção.</div> <div>- Volume de peças.</div> <div>- Avalia Sequência de pedido.</div>	
Diariamente monitorar através do BI os indicadores de prazo e outros indicadores do setor da Assistência.	A	R	Acompanhar indicadores pelo BI. Parâmetros: Prazo de Produção de 15 dias. Prazo de Assistência de 9 dias. (Garantia e Assistência Cobrada) Custo com assistência que represente menos de 1% do faturamento do mês.	

6.2) Controle de Pedidos de Assistência Cobrada

Diariamente, Analisar informações de Pedidos de Assistência Cobrada (Assistência fora de garantia, pedido complementar ou pedido de Assistência deliberado como improcedente), inserida no Focco.	A	R	-Avaliar e liberar total de pedidos (assistência cobrada e assistência em garantia) com limite diário de peso de aprox. de 400 kg, a fim de não sobrecarregar a produção. Sendo de maior prioridade pedidos de Assistência Técnica e depois Pedidos de Assistência Cobrada. - Avaliar Volume de peças. - Avaliar Sequência de pedidos dos clientes. Importante: Realizar antes da Liberação do Financeiro
Entrar em contato com Cliente, após deliberação, e informar que cliente solicite liberação para o financeiro.	A	R	-Comunicar Via aplicativo de mensagem, telefone e-mail, ou outro canal de comunicação utilizado pelo cliente. Onde o mesmo deve informar o número do pedido para liberação.

6.3) Atendimento às dúvidas e solicitações de clientes

Identificar no dia a dia necessidades de clientes associadas a pós-venda/entrega de produto como assistência técnica e/ou garantias. Atuando como Canal de comunicação entre as áreas responsáveis, ao se tratar de Dúvidas relacionadas ao Promob, direcionar aos setores de Projetos e área de Treinamento.

 <small>AMBIENTES PLANEJADOS</small>	Data: 08/07/2024	Assistência Técnica	Anexo: 00	Página: 4/4
	Revisão: 01		Código: PRO-AST-01	
Elaboração: Thiago Henrique Spirandeli – Gestor de Assistência Técnica				
Revisão: Gabriele Ribeiro – Assistente de Ass. Técnica				
Aprovação: Fernando Goulart – Diretor Comercial				

7) CONTROLE DE INFORMAÇÃO RETIDA

Identificação	Responsável	Recuperação	Acesso	Armazenament o	Retenção	Disposição
Pedidos de Assistência Técnica	Assistente de Ass. Técnica	Nº do Pedido	Assistência Técnica / Comercial / Processos e Projetos	Eletrônico via Sistema Focco ERP	Permanente	Permanente

8) CONTROLE DE REVISÕES DESTE DOCUMENTO

Nº Revisão	Data	Alteração Efetuada
01	08/07/2024	Elaboração do procedimento