



Padrão de tratamento de falhas/incidentes após testes

Passo 1

Após efetuar os testes com o equipamento solicitado pelo cliente, é necessário coletar evidências da ocorrência e inserir no chamado do atendimento.

- ☐ Nome da pessoa responsável no atendimento
- ☐ Assinatura da pessoa responsável
- ☐ Assinatura do técnico responsável pelo atendimento
- ☐ Informar a causa da falha
- ☐ Número de série do equipamento
- ☐ Foto do defeito (em caso de troca)

Passo 2

Informar aos responsáveis pela assistência técnica e adm/trocas da necessidade da troca do equipamento, para que seja enviado ao cliente a nota fiscal de remessa. Após o cliente emitir a nota de retorno, é necessário configurar um equipamento similar para substituição no cliente. Refazendo a configuração e devolvendo ao cliente.

Passo 3

Analisar se o equipamento será descartado (em casos de equipamento muito antigo ou completamente destruído) ou será separado para RMA.