

## **Abertura de chamado técnico em campo (on-site)**

Caso haja a necessidade de abertura de chamado técnico para atendimento on-site (em campo) o

### **procedimento a ser tomado segue abaixo:**

1. 1 - Contatar o suporte técnico on-line a fim de verificar se há alguma possibilidade de solução através do apoio técnico on-line, evitando a abertura de chamado que acaba gerando custos e despesas de viagens.
  
- 2 - Após o contato com o suporte on-line, caso todas as alternativas de solução remota tenham esgotado ou mesmo por vontade própria decida abrir um chamado para atendimento on-site (em campo) basta contatar o SAC e enviar via fax (41) 3033-6061 ou digitalizado via e-mail atendimento@megagraphic.com.br, o F.10-00 FORMULARIO DE CHAMADO TÉCNICO, totalmente preenchido, assinado e carimbado com identificação da empresa, preferencialmente usando carimbo com CNPJ, aos cuidados de SAC - MEGAGRAPHIC.
  
- 3 - Após o envio do formulário, será enviado pelo SAC o orçamento para atendimento técnico em campo, sendo primeiramente uma verificação cadastral e análise da situação atual do equipamento, como por exemplo: se o atendimento será em garantia; se a cidade de atendimento está dentro da área de cobertura. Este orçamento deverá ser aprovado pelo cliente, assinado e carimbado com identificação da empresa, preferencialmente usando carimbo com CNPJ e enviado pelas mesmas formas descritas no Item 3.
  
- 3 - Será feita a inclusão do Chamado Técnico, em nossa programação, para que o atendimento seja o mais breve possível, conforme disponibilidade técnica.
  
- 4 - Após agendamento, o cliente será avisado das datas e horários disponíveis para o atendimento para provisões de recursos de deslocamento.