



## **Novo Moto X**

**Lançamento: 05/09/2014**

**Comunicado nº 68**

# **Procedimento para Atendimento do**

# **Novo Moto X no SAM**

B2X Care Solutions

## Histórico de Revisão

VERSÃO	STATUS	DATA	AUTOR	Alterações Importantes
1.0	Aprovado	2014-09-04	Carlos Pacheco	Versão Inicial
2.0	Aprovado	2014-10-20	Cleber D. Gomes	Alteração do fluxo de atendimento – <b>Encerramento da coleta NPI</b>

## Aprovado por:

	NOME	ORGANIZAÇÃO	DATA
Aprovação	Cicero	Motorola	2014-09-04

## Índice

<b>1 OBJETIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>2 PROCEDIMENTO</b> .....	<b>5</b>
2.1 PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO DO NOVO MOTO X.....	5
2.3 TABELA DE FALHAS NOVO MOTO X; .....	6
2.4 APC, PART NUMBER, DESCRIÇÃO E VALOR DO KIT .....	6
<b>3 CONSIDERAÇÕES</b> .....	<b>7</b>
3.1 SUPORTE EM CASO DE DÚVIDAS .....	7

## 1 Objetivo

- a. Este documento tem por objetivo descrever o fluxo de atendimento no SAM para o Novo Moto X. A partir de **20.10.14** o processo de coleta NPI (novos produtos) será finalizado.

## 2 Procedimento

### 2.1 Procedimento para Atendimento Novo Moto X – (X+1; XT1097)

- a) A partir deste momento, o Novo Moto X entra no processo normal de atendimento e não deve mais ser tratado como NPI. Dessa forma, os aparelhos NÃO DEVEM mais ser enviados para CARWAY.
- b) Os casos de lente/displays quebrado/trincado, indícios de intervenção por terceiros, entrada de líquido, ou qualquer outro sinal de abuso devem ser diagnosticados como Perda de Garantia.
- c) Momentaneamente, o reparo será realizado apenas com atualização de SW.
- d) Aparelhos que não possam ser reparados com atualização de SW devem ser substituídos – SWAP (exceto NTF e Perda de Garantia). OS APARELHOS SCRAP DEVEM SER ENVIADOS À CENTER CELL CONFORME PROCEDIMENTO JÁ VIGENTE.
- e) DIFERENTE DO PROCESSO DE NPI, OS APARELHOS DEVEM SER TROCADOS DE ACORDO COM O MODELO DE ENTRADA.

Produto	Repair Type	Descrição
Novo Moto X - XT1097	L2	Reparo N2 - Se não tiver peça, TROCAR O KIT (exceto NTF, RUR e Atualização de SW)

- f) Na troca de kit em garantia, utilizar:
- Transaction Code: L2L (ou L2P para Pontos de Coleta)
  - Repair Code: R0037
  - Tratamento Especial: **NÃO UTILIZAR MAIS O CÓDIGO DE TRATAMENTO ESPECIAL NPI/MOL**

## 2.2 Tabela de Falhas Novo Moto X;

Problema Detectado	Garantia ou Perda	Ação	Obs:
Conector do SIM Card Danificado	Perda de Garantia	Atender fora de garantia	Contactar supervisor do SAM para valorização e aquisição da peça
Danos por Líquido	Perda de Garantia	Atender fora de garantia	Contactar supervisor do SAM para valorização e aquisição da peça
Display ou Lente Trincados	Perda de Garantia	Atender fora de garantia	Contactar supervisor do SAM para valorização e aquisição da peça
Defeitos em Garantia em Geral	Atender em garantia	<p>Constatar o defeito, realizar o reparo necessário.</p> <p><b>Temporariamente apenas NTF, Atualização de Software e troca do Kit.</b></p>	Seguir processo corrente de reparo
Defeitos relacionados à WiFi, Bluetooth e demais features	Atender em garantia	<p>Constatar o defeito, realizar o reparo necessário.</p> <p><b>Temporariamente apenas NTF, Atualização de Software e troca do Kit.</b></p>	Seguir processo corrente de reparo

Tab. 1 – Tabela Lista de Falhas Novo Moto X.

## 2.3 APC, Part Number, descrição e valor do kit

Modelo	APC	Valor	PN	Descrição	NPI
Novo Moto X	OR34	R\$ 890,81	92610LYESAF5	XT1097 - BLACK RESIN,SS,32GB	92610LYESAF5 - 57 un
		R\$ 907,31	92615LYESAF5	XT1097 - BLACK w/ LEATHER,SS,32GB	92615LYESAF5 - 10 un
		R\$ 906,70	92618LYESAF5	XT1097 - WHITE w/ BAMBOO WOOD,SS,32GB	92618LYESAF5 - 8 un

## **3 Considerações**

### **3.1 Suporte em caso de dúvidas**

- a. Caso seu SAM tenha alguma dúvida sobre o processo de atendimento do Novo Moto X – XT1097, não deixar de contatar o Suporte B2X para orientações.
- b. Pedimos divulgar esse documento para todas as áreas de interesse no SAM e garantir que as orientações sejam efetivamente seguidas;

**Novo Moto X**