

Novo modelo de Canais

Perguntas e Respostas

Revendas.....	1
RATs.....	3
Programa BOSS	3
Bematech Software Partners (BSP).....	4
Política Comercial (POCOM)	4
Produtos (hardware, software e serviços).....	5

Revendas

1. Como vou saber se minha revenda continuará sendo atendida pela Bematech?

R. As Filiais de venda da Bematech, bem como a central de atendimento têm a lista de revendas que continuarão atendidas pela Bematech, bem como a lista das revendas que passarão a ser atendidas pela Logística Tech.

Central de atendimento Bematech - 0800 644 2362

Filiais de venda Bematech

Filial Bematech	Cidade/UF	Gerente de Filial	Telefone	E-mail	Região
Curitiba	Curitiba/PR	-	(41) 3351-2700	pocom@bematech.com.br	Nível Nacional
Manaus	Manaus/AM	Jean Nobrega	(92) 3634-7507	jean.nobrega@bematech.com.br	AM, AC, RR, PA, AP
Bahia	Salvador/BA	Rodrigo A Oliveira	(71) 3341-3621	rodrigo.oliveira@bematech.com.br	BA, SE, AL
Pernambuco	Recife/PE	Rodrigo A Oliveira	(81) 3312-9800	rodrigo.oliveira@bematech.com.br	PE, PB, RN, CE, PI, MA
Rio de Janeiro	Rio de Janeiro/RJ	Newton Martins	(21) 3282-7600	newton.martins@bematech.com.br	RJ, ES
Sul	São José/SC	Fabio Moro	(48) 3241-4373	Fabio.moro@bematech.com.br	SC, PR
Sul	Porto Alegre/RS	Fabio Moro	(51) 3337-7771	Fabio.moro@bematech.com.br	RS
Centro Oeste	Goiânia/GO	Leonardo Morais	(62) 3092-8555	leonardo.morais@bematech.com.br	GO, MT, MS, TO, DF, RO
Minas Gerais	Belo Horizonte/MG	Augusto Bianchini	(31) 2121-4500	augusto.bianchini@bematech.com.br	MG
São Paulo	São Paulo/SP	Dagoberto Bianchi	(11) 5033-4700	dagoberto.bianchi@bematech.com.br	SP Capital, Vale do Parnaíba
Ribeirão Preto	Ribeirão Preto/SP	Dagoberto Bianchi	(16) 3911-4434	dagoberto.bianchi@bematech.com.br	SP Interior
Atendimento 0800	Curitiba/PR	-	0800 644 BEMA	-	Atendimento Cliente Final

2. O que muda para a revenda que continuará sendo atendida pela Bematech?

R. Do ponto de vista operacional (pedidos, faturamento, entrega, condições comerciais) não muda nada. Do ponto de vista de atendimento, as revendas que continuarão sendo atendidas pela Bematech terão mais atenção comercial das Filiais de venda Bematech.

3. O que muda para a revenda que passará a ser atendida pela Logística Tech?

R. A colocação dos pedidos de compra dos produtos Bematech, aprovação de crédito, agenciamento de vendas, faturamento, pagamento de comissões e a entrega dos produtos serão feitos pela Logística Tech. Os prazos de atendimento e

entrega de produtos Bematech deverão melhorar sensivelmente, visto que a Logística Tech possui uma ampla cobertura logística em todo o território nacional.

4. Como faço para fazer pedidos de produtos Bematech através da Logística Tech?

R. Ligando para as centrais de atendimento da Logística Tech.

- Curitiba: (41) 2169-6500

- São Paulo: (11) 2169-6500

Para que a transição para este novo modelo ocorra sem quaisquer problemas, as Filiais de venda Bematech também estarão disponíveis para auxiliar as revendas atendidas pela Logística Tech até o final de Julho/2009.

5. Passarei a comprar produtos Bematech através da Logística Tech. Quem poderá tirar minhas dúvidas sobre os produtos Bematech?

R. A equipe de atendimento da Logística Tech está treinada e preparada para atender qualquer solicitação de informação sobre a linha de hardware Bematech. Para que a transição para este novo modelo de atendimento ocorra sem quaisquer problemas, as Filiais de venda Bematech também estarão atendendo dúvidas das revendas atendidas pela Logística Tech até o final de Julho/2009.

6. Minha revenda continuará sendo atendida pela Bematech. Posso fazer pedidos de produtos Bematech através da Logística Tech?

R. Não. As revendas que continuarão sendo atendidas pela Bematech não poderão colocar pedidos de produtos Bematech na Logística Tech.

7. Minha revenda tinha débitos em aberto com a Bematech e passará a ser atendida pela Logística Tech. Poderei colocar pedidos com a Logística Tech?

R. Sim. A avaliação e aprovação de crédito para as revendas atendidas pela Logística Tech serão feitas pela própria Logística Tech. Os débitos em aberto com a Bematech serão tratados diretamente pela Bematech.

8. Que critérios foram utilizados para definir que revendas permanecem sendo atendidas pela Bematech e quais serão atendidas pela Logística Tech?

R. Foi levada em conta uma série de fatores para cada revenda, entre eles volume de compras de produtos Bematech, capacidade de oferta integrada de soluções (hardware, software e serviços) e relacionamento com a Bematech.

9. Uma revenda atendida pela Logística Tech poderá vir a ser atendida pela Bematech?

R. Sim. Periodicamente, será feita uma revisão da lista das revendas que são atendidas pela Bematech e Logística Tech, com base no volume de compras, oferta integrada de soluções (hardware, software e serviços) e relacionamento com a Bematech.

10. Minha revenda nunca comprou produtos Bematech, porém quero comprar agora. Por quem vou ser atendido?

R. Todas as revendas que não tem histórico comercial com a Bematech serão atendidas pela Logística Tech. No entanto, periodicamente, será feita uma revisão da lista das revendas que são atendidas pela Bematech e Logística Tech, com base no volume de compras, oferta integrada de soluções (hardware, software e serviços) e relacionamento com a Bematech.

11. Onde ficarão localizados os estoques de produto Bematech da Logística Tech?

R. Os estoques da Logística Tech estão localizados em pontos estratégicos do território nacional, para garantir qualidade de atendimento e agilidade na entrega.

RATs

1. Quem passará a atender as RATs, Bematech ou Logística Tech?

R. Para as compras de hardware Bematech, algumas RATs permanecerão sendo atendidas pela Bematech, outras passarão a ser atendidas pela Logística Tech. Para saber quem será seu canal de atendimento e vendas, ligue para a central de relacionamento Bematech (0800 644 2362) ou para qualquer Filial de venda Bematech.

2. Como ficará a compra de peças e o 2º nível de atendimento para as RATs?

R. Para todas as RATs, a compra de peças e atendimento nível 2 continuará sendo feito através da Bematech. O que muda é apenas o processo de compra de hardware, para as RATs que serão atendidas pela Logística Tech.

3. O que muda no processo de certificação de RATs? Uma revenda atendida pela Logística Tech poderá virar RAT Bematech?

R. O processo de certificação de RATs não muda. Independentemente se a revenda é atendida pela Bematech ou Logística Tech, é elegível a virar RAT Bematech.

Programa BOSS

1. Por quem serão atendidas as revendas BOSS? Bematech ou Logística Tech?

R. As revendas BOSS continuarão sendo atendidas pela Bematech.

2. Como fica o programa BOSS? Haverá mudanças?

R. O programa BOSS continua existindo, sem sofrer mudanças. Não haverá quaisquer alterações nos benefícios para as revendas inseridas no programa. As revendas BOSS continuarão tendo prioridade na indicação de leads.

Bematech Software Partners (BSP)

1. Quem passará a atender os Bematech Software Partners, Bematech ou Logística Tech?

R. Para as compras de hardware Bematech, algumas BSPs permanecerão sendo atendidos pela Bematech, outros passarão a ser atendidas pela Logística Tech. Para saber quem será seu canal de atendimento e vendas, ligue para a central de relacionamento Bematech (0800 644 2362) ou para qualquer Filial de venda Bematech.

2. Os BSPs que serão atendidos pela Logística Tech continuarão a colocar pedidos de hardware para desenvolvimento com a Bematech?

R. Não. Esses pedidos também deverão ser colocados via Logística Tech. As condições comerciais para esses pedidos estarão sujeitas à Política Comercial a ser divulgada pela Bematech.

3. Como ficará o programa de fidelidade e pontuação? Os BSPs continuarão a colocar no site?

R. O programa de fidelidade e pontuação dos BSPs permanece como é hoje.

Política Comercial (POCOM)

1. A POCOM será diferente para revendas atendidas pela Bematech e revendas atendidas pela Logística Tech?

R. Não, a POCOM Bematech é a mesma, independente da revenda. A nova POCOM Bematech pode ser obtida através das Filiais de venda Bematech ou da central de atendimento da Logística Tech. Também será enviada a todas as revendas por email.

2. O que muda na nova POCOM?

R. A Política Comercial Bematech bem como seus preços mínimos de venda ao cliente final continuarão unificados, ou seja, valem para todas as revendas (sejam atendidas pela Bematech ou pela Logística Tech). Ao mesmo tempo, as novas categorias de desconto ficaram mais simples, e foram estabelecidos novos formatos de descontos contemplando: volume & frequência de compras, e mix de produto. Para mais detalhes, solicite o documento da POCOM na íntegra junto a sua Filial Bematech ou à central de atendimento da Logística Tech.

3. Quem fica responsável pela decisão de preço e controle da POCOM?

R. Para toda a operação via Bematech ou Logística Tech, a decisão de preço (para revendas e clientes finais) continua sob controle da Bematech. 100% das notas fiscais emitidas pela Logística Tech serão auditadas pela Bematech para garantir aderência à política comercial.

Produtos (hardware, software e serviços)

1. Que produtos Bematech serão distribuídos pela Logística Tech?

R. Toda a linha de hardware Bematech será distribuída pela Logística Tech.

- Impressoras fiscais
- Impressoras não fiscais
- Microterminais fiscais
- CPUs
- Leitores de código de barra
- Balança computadorada
- Gavetas
- Monitores
- Pinpads
- Customer displays

Para conhecer o portfólio completo de hardware Bematech:

- Acesse www.bematech.com.br
- Ligue para a central de relacionamento Bematech (0800 644 2362)
- Ligue para a central Logística Tech (SP: 11 2169-6500, Curitiba: 41 2169-6500)
- Ligar para uma das Filiais de venda Bematech

2. Como faço para fazer pedidos de compra de Bematef, peças de reposição e os softwares Bematech (Smart Practico, Smart, Practico, Misterchef, Pharmacy)?

R. Bematef, peças de reposição e os softwares Bematech continuarão sendo vendidos e faturados pela própria Bematech, ou seja, não há mudanças em relação ao modelo atual.

3. Como ficam as vendas e instalação de Bematef para os agentes que serão atendidos pela Logística Tech? Como os pedidos serão colocados?

R. Todo o processo de colocação de pedidos de Bematef permanece inalterado, da mesma forma como é feito hoje, através da própria Bematech.

4. Como fica o processo de lacração de impressoras?

R. Nada muda. As revendas atendidas pela Logística Tech e que sejam RATs farão seus processos de lacração normalmente. As revendas que não sejam RATs

também continuarão com seus processos de lacração normalmente, seja disponibilizando o produto para lacração-balcão em qualquer RAT Bematech, seja indicando ao cliente uma RAT parceira para efetuar o processo.

5. Como ficam as RMAs e devoluções de equipamentos Bematech?

R. Para as vendas que continuarão sendo atendidas pela Bematech, o processo atual permanece o mesmo. Para as vendas que passarão a ser atendidas pela Logística Tech, RMAs e devoluções deverão ser feitos pela própria Logística Tech.