

# Alinhamento - gestão inversa - cliente Ponline

Quem é um cliente **PONLINE**?

É o cliente que usa e paga apenas o SOFTWARE INTEGRA COM O PROMAD e possui as **leituras/UFS e robôs** com a **POL**.

Toda vez que ativarmos ou inativarmos ou aqui do lado do PROMAD ou da POL, é necessário que a pessoa que fez tal ato abra uma tarefa de **GESTÃO INVERSA**:

**I) Cliente é Ponline e pede cancelamento de uma Uf/produto na POL:**

**Ação:** CR POL ajusta assinatura e abre tarefa de gestão inversa para o Promad ajustar no CP/Integra.

**II) Cliente é Ponline e pede "somente" o cancelamento da integração com Promad/Software**

**Ação:** CR Pol remove o cliente do contrato Ponline(lado da POL) , após abre tarefa de gestão inversa para o Promad inativar este beneficiário (remover as leituras de intimações do CP).

**Importante:** CR Promad contata o cliente para validar e informar que não receberá mais intimações no software em virtude do cancelamento com a POL e questiona se o contrato do Integra permanecerá.

**III) Cliente é Ponline e pede o cancelamento de todos os serviços com a POL mas vai ficar com a assinatura do Integra**

**Ação:** CR Pol remove o cliente do contrato Ponline(lado da POL) , após abre tarefa de gestão inversa para o Promad inativar este beneficiário (remover as leituras de intimações do CP).

**Importante: CR Promad deixa registrado que cliente só usa o integra sem leituras.**

**IV) Cliente é Ponline "mas" pede o cancelamento de sua assinatura (Software ou Software+Leituras) para a CR Promad ou é cancelado por inadimplência**

**Ação: CR Promad deverá abrir a tarefa de gestão inversa para CR POL proceder com as devidas inativações ou ajustes, informar qual leitura foi cancelada . Após CR POL concluir as ações, deverá responder na tarefa dando ok para quê a CR Promad possa concluir as ações/ajustes.**

Abaixo segue os modelos de tarefas já disponíveis:

[image.png](#) image not found or type unknown

---

Revision #5

Created 7 July 2023 16:52:47 by Admin

Updated 3 August 2023 13:42:01 by Admin