

# vivo GO

GESTÃO DOCUMENTAL

GO

## O parceiro em loja (Backoffice?)

Hoje existem revendas que centralizam o trabalho de gestão documental por loja, ou em um único responsável na rede. Tal colaborador, é responsável por realizar a tratativa do serviço após sua habilitação ao cliente, sempre verificando se houve corretamente a digitalização da documentação para habilitação do serviço, validar a ocorrência de fraudes e aplicar as correções necessárias para correta rentabilização dos serviços a rede. Dentre as ações tomadas pelo mesmo estão...

## Prazo de digitalização

Após realizar o processo de habilitação de um serviço ao cliente, o mesmo realiza a digitalização da documentação deste cliente e encaminha para os servidores da BRscan (Vivo GED), neste, é realizado uma análise, e caso haja uma irregularidade, é apontada após um período. A partir do momento que o apontamento é realizado, o parceiro tem 10 dias corridos para a correção da irregularidade, caso o prazo não seja respeitado o mesmo pode até perder a rentabilização deste serviço e o cliente ter a linha cancelada.

Dentre as irregularidades temos como exemplo:

- Documento digitalizado de modo que fique ilegível
- Assinatura divergente do documento de identificação
- Dados inexistentes, podendo alertar para uma possível fraude

## **Análise de fraudes**

Quando ocorre um apontamento devido a uma irregularidade (documento de identificação inexistente), este tem como tarefa realizar o cancelamento do serviço, bem como espelhar este cancelamento realizado do Consultor de negócios e repasse aos gestores.

## **Conciliação com os sistemas da operadora**

Após a habilitação do serviço, o responsável pelo backoffice deve realizar a análise deste serviço nos sistemas da Operadora (Vivo NEXT, Vivo 360) para que verifique se este serviço irá gerar no período algum cancelamento, o que reflete diretamente a remuneração contabilizada para a revenda.

## **Repasse das informações ao Vivo GO para contabilização de metas e atingimento da força de vendas.**

Também como uma das ações do BKO está a replicação das informações contidas nos sistemas da operadora para o Vivo GO, o que hoje é feito manualmente em loja, sem o uso da gestão documental.

# Como realizar a gestão documental com o Vivo GO?

Dealers

Como iniciar o processo de conferência de forma eficaz com o Vivo GO?

## 3 passos na preparação do ambiente

### 1º Remover a permissão da função dos consultores para inserção de protocolo GED, mas por quê?

Com esta permissão liberada, o mesmo pode por si só informar um número desejado como protocolo GED nas vendas, o que anteriormente era realizado pelo fato do sistema não importar dados do GED, ao informar um protocolo por si só, na maior parte das vezes, este insere um protocolo fictício o que pode gerar a não conciliação de tais informações de forma automática ao realizar o processo de gestão documental, gerando assim divergências nas informações de serviço.


☐ **Venda** > Venda > Informar número da solicitação do GED

Obs: Verificar nas configurações do PDV (Configurações > Rede > Pontos de Venda) se este possui a opção de protocolo GED obrigatório nas vendas, se sim, desmarcar pois caso permaneça marcada irá gerar erro ao salvar vendas sem protocolos inseridos.



## 2º Liberar a visão “Relatório de gestão documental” para consulta do time de vendas

Com esta permissão liberada, o mesmo pode por si só pode consultar os serviços realizados por seu usuário (sem permissão para edições), e ter em tempo real um feedback da análise realizada pelo BKO de sua rede, sabendo assim se este serviço foi cancelado, desconsiderado das vendas realizadas ou julgado com irregularidade, bem como o cancelamento de sua bonificação por tal incoerência, evitando a necessidade de que o Backoffice tenha de acioná-lo para realizar as correções. Dessa forma as tratativas são alinhadas entre a rede com um tempo de correção inferior aos dez dias estipulados pela operadora. O processo torna-se muito mais efetivo e ágil.

 **Vendas** > Gestão Documental > Acesso

Obs: Apenas a permissão para Relatórios > Vendas > gestão documental > acesso, é necessária para sua visão, tornando os dados sigilosos de usuário para usuário.

### **3º Comunicar a equipe de vendas sobre como o processo será realizado utilizando o sistema Vivo GO e como podem realizar tais validações**

Após preparação do ambiente, sempre repassar o processo junto aos gerentes das revendas para que orientem suas equipes de vendas sobre como o processo será realizado e como poderão ter tais visões utilizando o sistema Vivo GO para que o novo modelo de gestão documental seja eficaz.

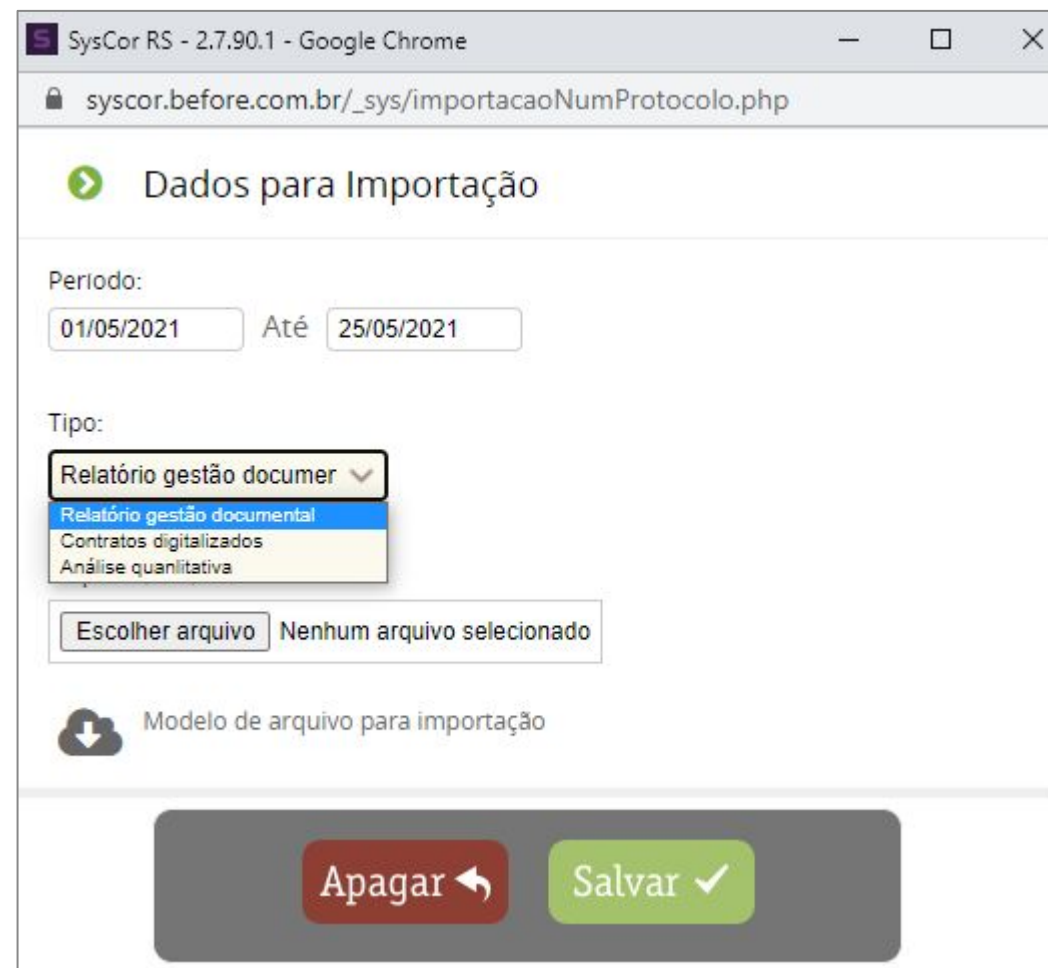


# Iniciando a análise

O processo de gestão documental é realizado através do módulo **Gestão documental**, onde parceiros adeptos do pacote Premium do sistema Vivo GO, possuem por padrão tal funcionalidade a disposição.

# Gestão documental: Importação de serviços

Acesse **Venda > Gestão Documental > Gestão Documental** e clique em “Importar serviços”. Ao clicar em importar serviços o pop-up ao lado é exibido com a possibilidade de importação de 3 diferentes arquivos para a gestão documental:



The screenshot shows a web browser window titled 'SysCor RS - 2.7.90.1 - Google Chrome' with the URL 'syscor.before.com.br/\_sys/importacaoNumProtocolo.php'. The page header is 'Dados para Importação'. The form contains the following fields:

- Periodo:** Two date input fields. The first is '01/05/2021' and the second is 'Até 25/05/2021'.
- Tipo:** A dropdown menu with the following options: 'Relatório gestão documer' (selected), 'Relatório gestão documental', 'Contratos digitalizados', and 'Análise quantitativa'.
- Escolher arquivo:** A button next to the text 'Nenhum arquivo selecionado'.
- Modelo de arquivo para importação:** A link with a download icon.

At the bottom of the form are two buttons: 'Apagar' (with a trash icon) and 'Salvar' (with a checkmark icon).

# Gestão documental: Importação de serviços

1. **Relatório de gestão documental:** Realiza a importação do relatório de gestão documental (Relatório > Vendas > Gestão Doc), onde o usuário pode exportar tal relatório e realizar a edição dos dados de forma massiva, tais como: N° protocolo GED, Status, Data de digitalização e etc.
2. **Atualizar contratos digitalizados:** Realiza a importação do relatório “Documentos Vivo GED” que pode ser exportado diretamente do Vivo GED pelo parceiro, onde ao realizar a importação, o parceiro deve copiar/colar tais dados para o modelo de importação disponível na mesma tela, o sistema realiza a leitura das informações e atualiza com base nos serviços localizados Vivo GED/Vivo GO. A busca é realizada pelo n° de acesso do cliente, onde ao realizar tal importação, o mesmo exporta um relatório em excel com um feedback das informações exportadas.

# Gestão documental: Importação de serviços

3. **Atualizar divergências com análise qualitativa:** Realiza a importação do relatório “Análise qualitativa” que pode ser exportado diretamente do Vivo GED pelo parceiro, onde ao realizar a importação, o parceiro deve copiar/colar tais dados para o modelo de importação disponível na mesma tela, o sistema realiza a leitura das informações e atualiza com base nos serviços localizados Vivo GED/Vivo GO. A busca é realizada pelo nº de acesso do cliente, onde ao realizar tal importação, o mesmo exporta um relatório em excel com um feedback das informações exportadas.

\*\* Na análise qualitativa é realizada a importação dos apontamentos “divergências” para o sistema, onde a equipe de vendas terá a visão dos itens necessários para correção.

\*\*\* É necessário que em todas as importações seja utilizado o modelo de importação disponível no sistema, pois ao importar o arquivo original extraído do Vivo GED, devido a formatação condicional do mesmo, realiza a mudança dos nºs de protocolos GED para zero, onde ocorre o cancelamento dos serviços.

# Relatório de Gestão Documental


O relatório de gestão documental é a principal ferramenta para análise das importações, com ele, poderá ter a visão dos contratos digitalizados na rede, acompanhamento de protocolos e realização de processos como o cancelamento de serviços, reprovação de serviços que estiverem com irregularidade.

O relatório pode ser visualizado tanto pela equipe de vendas como gerentes em loja. Todas as atualizações através do módulo gestão documental realizadas pela equipe de backoffice da revenda são acessadas por este relatório (**Relatórios > Vendas > Gestão Documental**). Todo o processo é realizado neste relatório.

The screenshot displays a web form for document management. It is organized into two main columns of filters. The left column includes: 'Período de ativação' with date pickers for '01/05/2021' and '25/05/2021'; 'Mostrar protocolos GED' with a 'Todos' dropdown; 'Status Solicitação' with a 'Todos' dropdown; 'Nº Protocolo Ativação' with an input field; 'Serviço Instalado?' with a 'Todos' dropdown; 'Nº de Acesso' with an input field; and 'Cliente' with an input field. The right column includes: 'Mostrar serviços' with a 'Todos' dropdown; 'Situação do serviço' with a 'Todos' dropdown; 'Nº Protocolo Documentação' with an input field; 'Status BKO' with a 'Todos' dropdown; 'Motivos' with three checkboxes: 'Lançamento incorreto no Vivo GO', 'Lançamento incorreto no 360', and 'Erro ou pendência documental no GED'; 'Nº de portabilidade' with an input field; and 'Vendedor' with an input field. At the bottom right, there is a dark grey bar containing three buttons: 'Apagar' (red), 'Salvar' (green), and 'Exportar' (purple).

# Dúvidas?

Estamos aguardando seu contato

Em caso de dúvidas, acione nosso time de atendimento, através do chat online ou nossos canais de contato, que podem ser visualizados clicando no ícone , disponível na parte superior do sistema.



**OBRIGADO!**