

# vivo GO

PROJETO OUTBOUND

GO

# Projeto Outbound

Diante das condições comerciais adversas em decorrência da pandemia, a Vivo precisou se reinventar para minimizar o impacto negativo nas vendas enquanto parceiros mantinham suas portas fechadas e clientes evitavam sair de casa.

Neste contexto, foi lançado o projeto outbound, que possibilita consultores de negócios continuarem a vender os serviços Vivo mesmo à distância. O projeto outbound é formado por campanhas criadas pelo time de Business Intelligence (BI) da Vivo com um prazo de validade e estrategicamente disponibilizadas aos parceiros Vivo. A força de venda dos parceiros recebe estas campanhas e entra em contato com os potenciais clientes (leads) apontados pela Vivo para cada campanha. Desta maneira, o consultor consegue continuar vendendo independente de onde estiver.

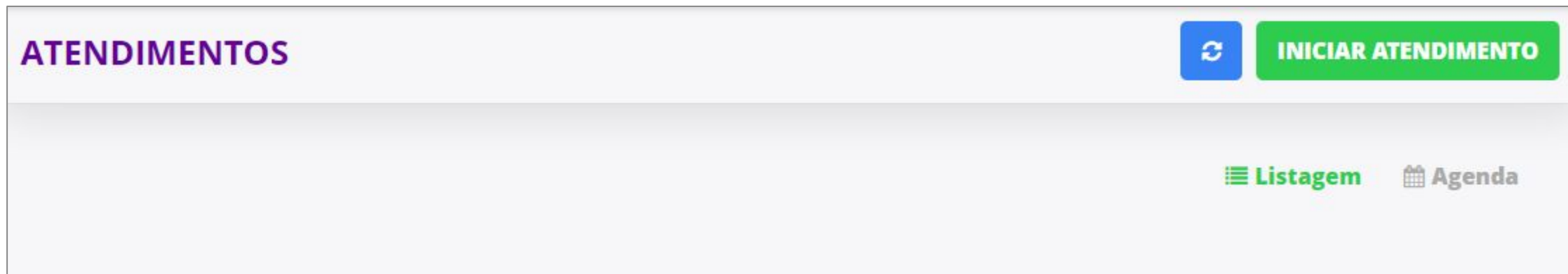
# Fluxo de acionamento

Dealers



# Fluxo de acionamento

Para acionar um atendimento de uma campanha do projeto outbound acesse **Venda > Campanhas > Mailing Vivo**. Na tela inicial de atendimentos o usuário terá acesso a **lista** de atendimentos acionados por ele, a **agenda** com todos os acionamentos agendados por ele, e a opção para **iniciar um atendimento**.



# Fluxo de acionamento

Ao clicar em “Iniciar atendimento” o sistema lista todas as lojas que o usuário tem acesso e que tenham campanhas ativas. Selecione a filial para a qual deseja trabalhar a campanha.

## Selecione a Filial

Selecione a filial

Em seguida, selecione a campanha que deseja trabalhar e o sistema informa se ainda existem clientes a serem acionados para esta campanha, caso sim, clique em “Vamos às vendas”.

## ESCOLHA A SUA CAMPANHA:

RV VIVO GO\_MIGRA CTRL\_POS TOTALIZADO\_MAI21\_1108117

Escolha sua campanha

VIVOGO\_BOLT\_1A\_S\_DISP\_REVENDA\_1107701

RV VIVO GO\_MIGRA CTRL\_POS TOTALIZADO\_MAI21\_1108117

RV VIVO GO\_MIGRA CTRL\_POS TOTALIZADO\_MAI21\_1108117

RV VIVOGO JUN21 TOT FIXA SILVER\_1108887

RELANCAMENTOS21\_RVVIVOGO\_JUNH021\_1109893

RV VIVOGO JUN21 MIGRA CONTROLE POS\_1108918


VAMOS ÀS VENDAS



# Fluxo de acionamento

Ao clicar em “Vamos às vendas” o sistema carrega um cliente (lead). Entre em contato com este cliente e ofereça a oferta destacada. Perceba que na tela de contato ao cliente, o Vivo GO disponibiliza todos os dados deste lead: nome completo, endereço e telefone para contato, Se a Vivo disponibilizar material de apoio para a campanha, é possível baixar em “Clique para baixar os materiais desta campanha”.


### Contate o cliente e ofereça nossa oferta




Cliente: [REDACTED]

Endereço: 97543240

CPF/CNPJ/RNE: [REDACTED] | Cidade: [REDACTED]

Telefone: [REDACTED] | 

Telefone Residencial : [REDACTED] | 

Oferta/Ação: 1108117\_RV VIVO GO\_MIGRA CTRL\_POS TOTALIZADO\_MAI21\_1108117 |

Produto: N/A | Detalhe: N/A

Loja/Dealer: [REDACTED]


**CLIQUE PARA BAIXAR OS MATERIAIS DESTA CAMPANHA**

Já ofertou o plano? Qual foi a resposta do cliente?

☐ Não Atendido ☐ Recusado ☐ Agendado ☐ Contratado ☐ WhatsApp Enviado

**FINALIZAR ATENDIMENTO**

Atendimento inconsistente?  
Informe aqui

Selecione 

# Fluxo de acionamento

Na mesma tela, é disponibilizado 5 status da oferta:

## Não atendido

Quando o cliente não atende a ligação e o acionamento é finalizado com o status não atendido, este lead retorna ao fim da fila. Por conta da política de renitência da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), este cliente retorna ao fim da fila por 2 vezes. Se na terceira tentativa de contato o cliente não atender, ao finalizar o atendimento pela terceira vez com o status não atendido, este atendimento é encerrado definitivamente para esta campanha.

Ao selecionar o status não atendido, informe o motivo, se desejar insira alguma observação e clique em finalizar atendimento.

Já ofertou o plano? Qual foi a resposta do cliente?

☒ Não Atendido ☐ Recusado ☐ Agendado ☐ Contratado ☐ WhatsApp Enviado

Motivo \*

OCUPADO

Observações

**FINALIZAR ATENDIMENTO**

# Fluxo de acionamento

## Recusado

Ao encerrar um acionamento que o cliente recusou a oferta, selecione o motivo e necessariamente insira maiores detalhes da razão da recusa no campo observações. Somente após selecionar o motivo e preencher o campo observações, é que o sistema libera a opção finalizar atendimento.

*Já ofertou o plano? Qual foi a resposta do cliente?*

☐ Não Atendido ☒ Recusado ☐ Agendado ☐ Contratado ☐ WhatsApp Enviado

Motivo \*

OUTROS

Observações \*

teste

**FINALIZAR ATENDIMENTO**



# Fluxo de acionamento

## Agendado

Quando o cliente pede que seja retornado em outro dia/horário, é feito o agendamento deste retorno pelo status agendado. Informe a data e hora de preferência do cliente, se desejar insira alguma observação e clique em finalizar atendimento. Lembre-se que o retorno só pode ser marcado de Seg. à Sex. das 9h às 20h e Sáb. das 10h às 16h, e poderá ser feito somente no período máximo de 30 dias.


Caso queira verificar sua agenda para evitar marcar dois retornos no mesmo dia e horário clique em “Mostrar Agenda”.

Obs.: O sistema notifica o vendedor 15 minutos antes do horário de retorno agendado.

*Já ofertou o plano? Qual foi a resposta do cliente?*

☐ Não Atendido ☐ Recusado ☒ Agendado ☐ Contratado ☐ WhatsApp Enviado

**\* Obs:**  
- Seg. à Sex. das 9h às 20h e Sáb. das 10h às 16h.  
- Agendamento poderá ser feito somente no período máximo de 30 dias.

 **Mostrar Agenda**

Data de Retorno \*

Horário \*

Observações

**FINALIZAR ATENDIMENTO**

# Fluxo de acionamento

## Contratado

Se o cliente aceitar a oferta ou qualquer outro serviço diferente da campanha em questão, encerre o acionamento com o status contratado. No campo “Descreva o produto/venda” informe qual foi o serviço vendido, se desejar insira alguma observação e clique em finalizar atendimento.

*Já ofertou o plano? Qual foi a resposta do cliente?*

☐ Não Atendido ☐ Recusado ☐ Agendado ☒ Contratado ☐ WhatsApp Enviado

Descreva o produto/venda \*

teste

Observações

**FINALIZAR ATENDIMENTO**

# Fluxo de acionamento

## WhatsApp Enviado


Quando o acionamento é feito por WhatsApp, o status WhatsApp enviado pode ser utilizado de duas maneiras:

1. Para finalizar um acionamento por WhatsApp que não teve resposta do cliente. Basta deixar a data de retorno e horário sem preencher, colocar a observação que desejar e clicar em finalizar atendimento.

*Já ofertou o plano? Qual foi a resposta do cliente?*

☐ Não Atendido ☐ Recusado ☐ Agendado ☐ Contratado ☒ WhatsApp Enviado

**\* Obs:**  
- Seg. à Sex. das 9h às 20h e Sab. das 10h às 16h.  
- Agendamento poderá ser feito somente no período máximo de 30 dias.


 **Mostrar Agenda**

Data de Retorno

Horário

Observações \*

**FINALIZAR ATENDIMENTO**



# Fluxo de acionamento

## WhatsApp Enviado


- Para agendar um retorno por WhatsApp. Caso o cliente peça que seja retornado em outro dia/horário, é feito o agendamento deste retorno por WhatsApp através deste status. Informe a data e hora de preferência do cliente, insira alguma observação e clique em finalizar atendimento. Lembre-se que o retorno só pode ser marcado de Seg. à Sex. das 9h às 20h e Sáb. das 10h às 16h, e poderá ser feito somente no período máximo de 30 dias.

Caso queira verificar sua agenda para evitar marcar dois retornos no mesmo dia e horário clique em “Mostrar Agenda”.

Já ofertou o plano? Qual foi a resposta do cliente?

☐ Não Atendido ☐ Recusado ☐ Agendado ☐ Contratado ☒ WhatsApp Enviado

**\* Obs:**  
- Seg. à Sex. das 9h às 20h e Sáb. das 10h às 16h.  
- Agendamento poderá ser feito somente no período máximo de 30 dias.

 **Mostrar Agenda**

Data de Retorno

Horário

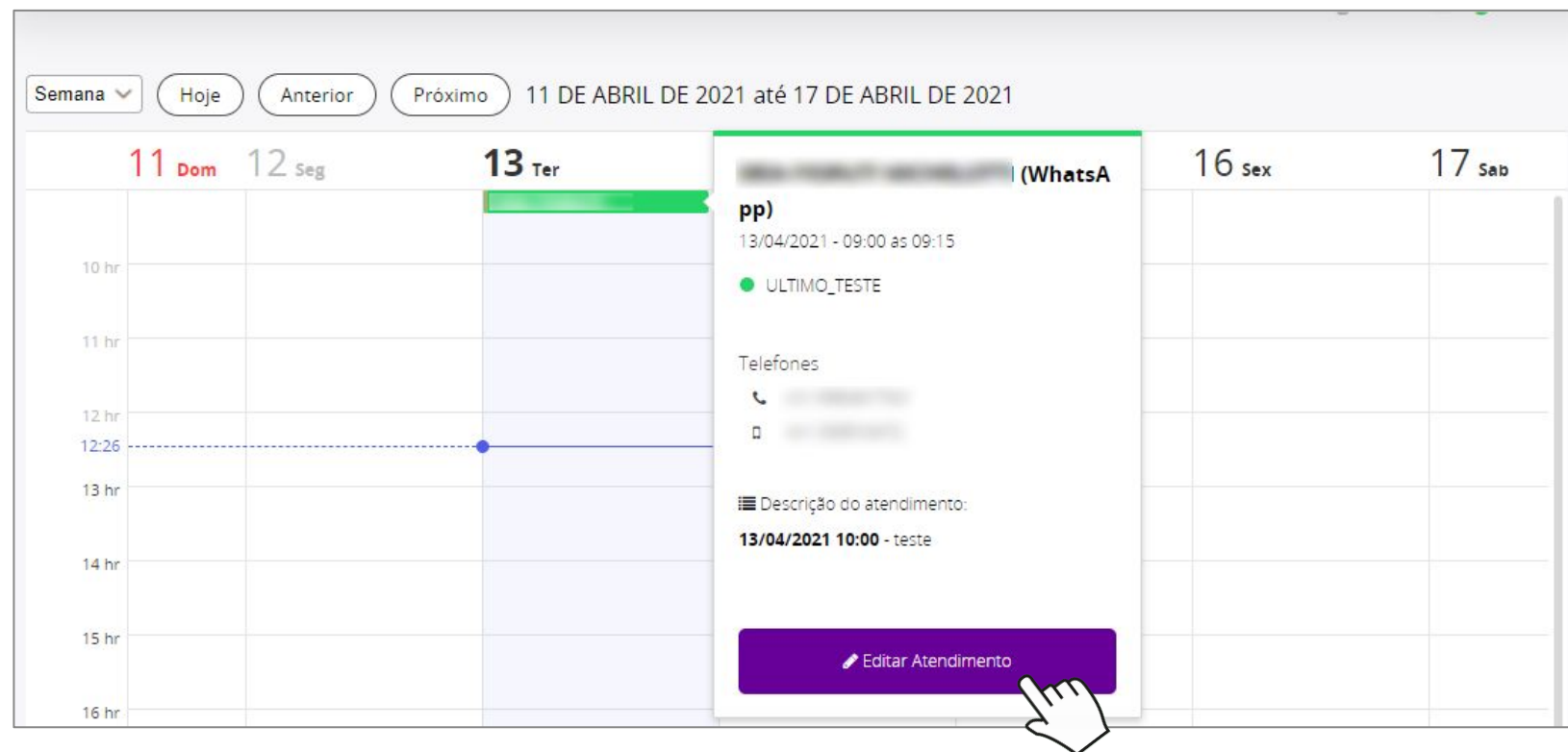
Observações \*

**FINALIZAR ATENDIMENTO**

Obs.: O sistema notifica o vendedor 15 minutos antes do horário de retorno agendado.

# Fluxo de acionamento

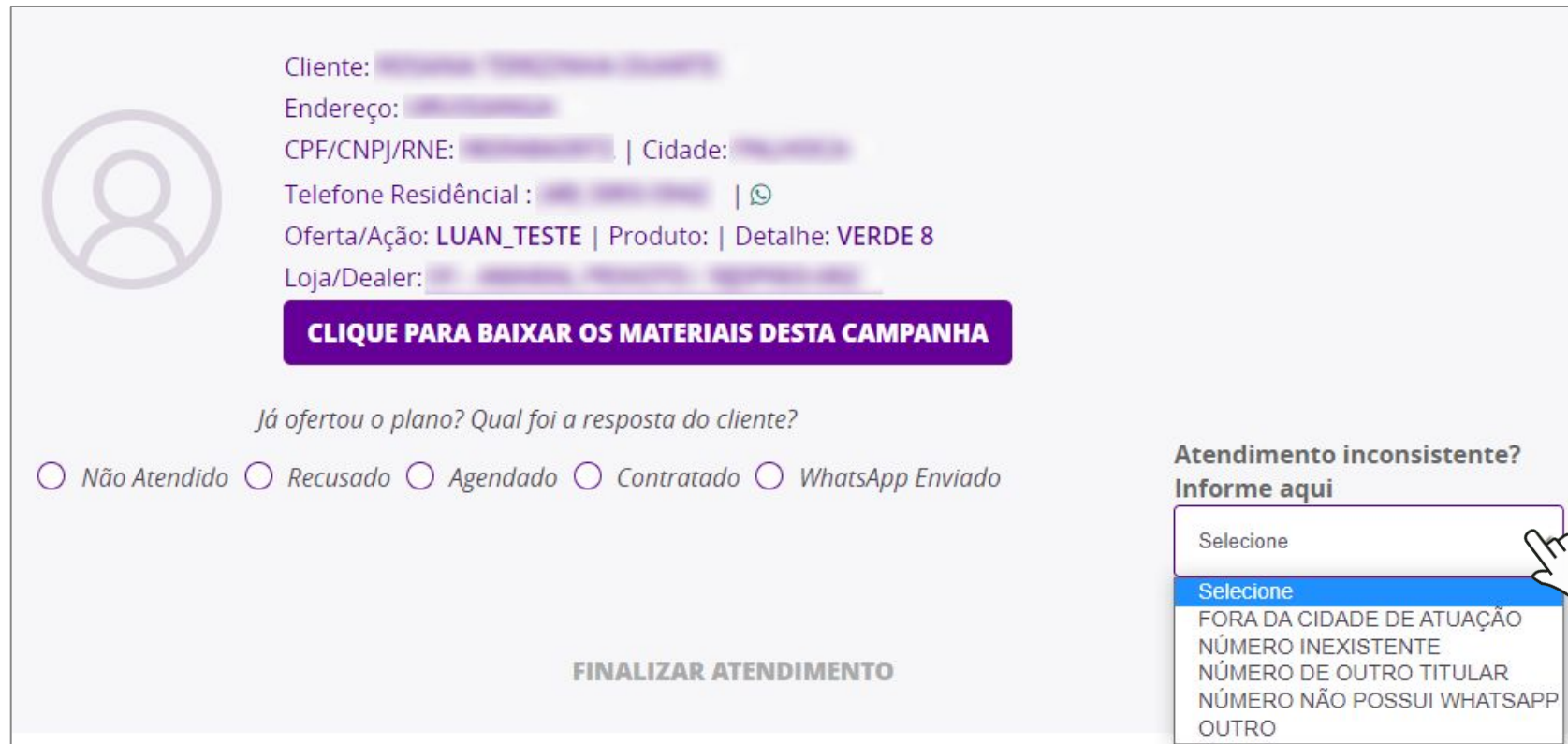
Se houver a necessidade de alterar a data e/ou hora do agendamento para retorno ou finalizar um atendimento agendado, basta editar o atendimento na agenda. Os agendamentos feitos através do status “Agendado” são destacados com a cor azul, já os agendamentos feitos através do status “WhatsApp Enviado” são destacados com a cor verde.



# Fluxo de acionamento

## Atendimento inconsistente

Ainda na tela de contato ao cliente há a opção “Atendimento inconsistente”, que deve ser usada para justificar os casos em que o cliente está fora da cidade de atuação, o telefone de contato é inexistente, o telefone não é do titular da linha, o telefone não possui WhatsApp, ou qualquer outro motivo que justifique a não oferta da campanha.



The screenshot shows a user interface for handling inconsistent service. On the left is a placeholder for a customer profile picture. To its right, customer details are listed: 'Cliente:', 'Endereço:', 'CPF/CNPJ/RNE:', 'Cidade:', 'Telefone Residencial:', 'Oferta/Ação: LUAN\_TESTE | Produto: | Detalhe: VERDE 8', and 'Loja/Dealer:'. Below these details is a purple button labeled 'CLIQUE PARA BAIXAR OS MATERIAIS DESTA CAMPANHA'. Underneath the button is the question 'Já ofertou o plano? Qual foi a resposta do cliente?' followed by five radio button options: 'Não Atendido', 'Recusado', 'Agendado', 'Contratado', and 'WhatsApp Enviado'. At the bottom center is a button labeled 'FINALIZAR ATENDIMENTO'. On the right side of the form, there is a section titled 'Atendimento inconsistente? Informe aqui' with a dropdown menu. The dropdown is open, showing a list of reasons: 'Selecione', 'FORA DA CIDADE DE ATUAÇÃO', 'NÚMERO INEXISTENTE', 'NÚMERO DE OUTRO TITULAR', 'NÚMERO NÃO POSSUI WHATSAPP', and 'OUTRO'. A hand icon is pointing at the dropdown menu.

Cliente: [REDACTED]  
Endereço: [REDACTED]  
CPF/CNPJ/RNE: [REDACTED] | Cidade: [REDACTED]  
Telefone Residencial : [REDACTED] | [WhatsApp icon]  
Oferta/Ação: **LUAN\_TESTE** | Produto: | Detalhe: **VERDE 8**  
Loja/Dealer: [REDACTED]

**CLIQUE PARA BAIXAR OS MATERIAIS DESTA CAMPANHA**

Já ofertou o plano? Qual foi a resposta do cliente?

☐ Não Atendido ☐ Recusado ☐ Agendado ☐ Contratado ☐ WhatsApp Enviado

**FINALIZAR ATENDIMENTO**

**Atendimento inconsistente?  
Informe aqui**

Selecione

Selecione

- FORA DA CIDADE DE ATUAÇÃO
- NÚMERO INEXISTENTE
- NÚMERO DE OUTRO TITULAR
- NÚMERO NÃO POSSUI WHATSAPP
- OUTRO



# Fluxo de acionamento

## Atendimento inconsistente

Ao selecionar uma das opções, o Vivo GO questionará se realmente deseja encerrar o atendimento e alertará que este cliente não retornará a fila de atendimento.

Se selecionar a opção “Outro”, o sistema também solicitará que seja descrito o motivo da não oferta no campo “Observações” antes de encerrar o atendimento.

✕

Tem certeza que deseja encerrar o atendimento?

Este cliente não retornará a fila

**Encerrar mesmo assim** **Não Encerrar**

Tem certeza que deseja encerrar o atendimento?

Este cliente não retornará a fila

Observações

**Encerrar mesmo assim** **Não Encerrar**

# Relatórios

# Relatório mailing

O gestor pode acompanhar o andamento dos acionamentos através do relatório mailing. Acesse **Relatórios > Vivo GO > Mailings**. Na tela “Filtros” aplique os filtros que deseja extrair o relatório e clique em gerar.

**Filtros**

**Status da Campanha**

☒ Todos

☐ ATIVAS

☐ EXPIRADAS

**Segmentos**

☒ Todos

☐ FIXA

☐ MÓVEL

☐ TERMINAIS

**Campanhas**

☒ Todos

☐ SMARTPHONE REGIONAL SUL

☐ 1055073\_TOTALIZACAO\_MOVEL\_MAI20

☐ 1055074\_TOTALIZACAO\_MOVEL\_MAI20

☐ 1055244\_TOTALIZACAO\_MOVEL\_MAI20

**Regionais**

☒ Todos

☐ RJES

☐ RS

☐ PRSC

☐ CO

**DDD**

**Redes**

**PDV**

**Status Atendimento:**

**Exportar visão consolidada?**

☐ Sim

☒ Nao



**Data**

**Gerar**

Obs.: Se o vendedor acionar um atendimento e não finalizar com algum dos status mencionados anteriormente, o sistema entende que este atendimento está **em andamento**. Tanto estes acionamentos “em andamento” quanto os finalizados como “inconsistentes”, só aparecem na visão **não consolidada** deste relatório, exportado para o excel.

# Relatório mailing


Ao gerar o relatório clique em filtros.



Relatório Mailing												
Regional	Rede	PDV	Segmento	Quant. Leads	Quant. Leads Novos	Quant. Leads Trabalhados	Quant. Leads Inconsistentes	Quant. Leads Nao Atendidos	Quant. Leads Recusados	Quant. Leads Agendados	Quant. Leads Contratados	Quant. Leads Whats envia
			Movel	4	0	4	0	0	2	0	0	0
			Terminais	93	22	70	1	0	66	0	0	0
			Terminais	27	16	11	0	1	6	0	0	0

# Relatório mailing

Ao clicar em filtros o sistema libera a opção exportar, clique nesta opção se desejar gerar o relatório em excel.



**Status da Campanha**

☒ Todos

☐ ATIVAS

☐ EXPIRADAS

**Segmentos**

☒ Todos

☐ FIXA

☐ MÓVEL

☐ TERMINAIS

**Campanhas**

☒ Todos

☐ SMARTPHONE REGIONAL SUL

☐ 1055073\_TOTALIZACAO\_MOVEL\_MAI20

☐ 1055074\_TOTALIZACAO\_MOVEL\_MAI20

☐ 1055244\_TOTALIZACAO\_MOVEL\_MAI20

**Regionais**

☒ Todos

☐ RJES

☐ RS

☐ PRSC

☐ CO

DDD

Redes

PDV

**Status Atendimento:**

Todos

**Exportar visão consolidada?**

☐ Sim

☒ Nao

**Data**

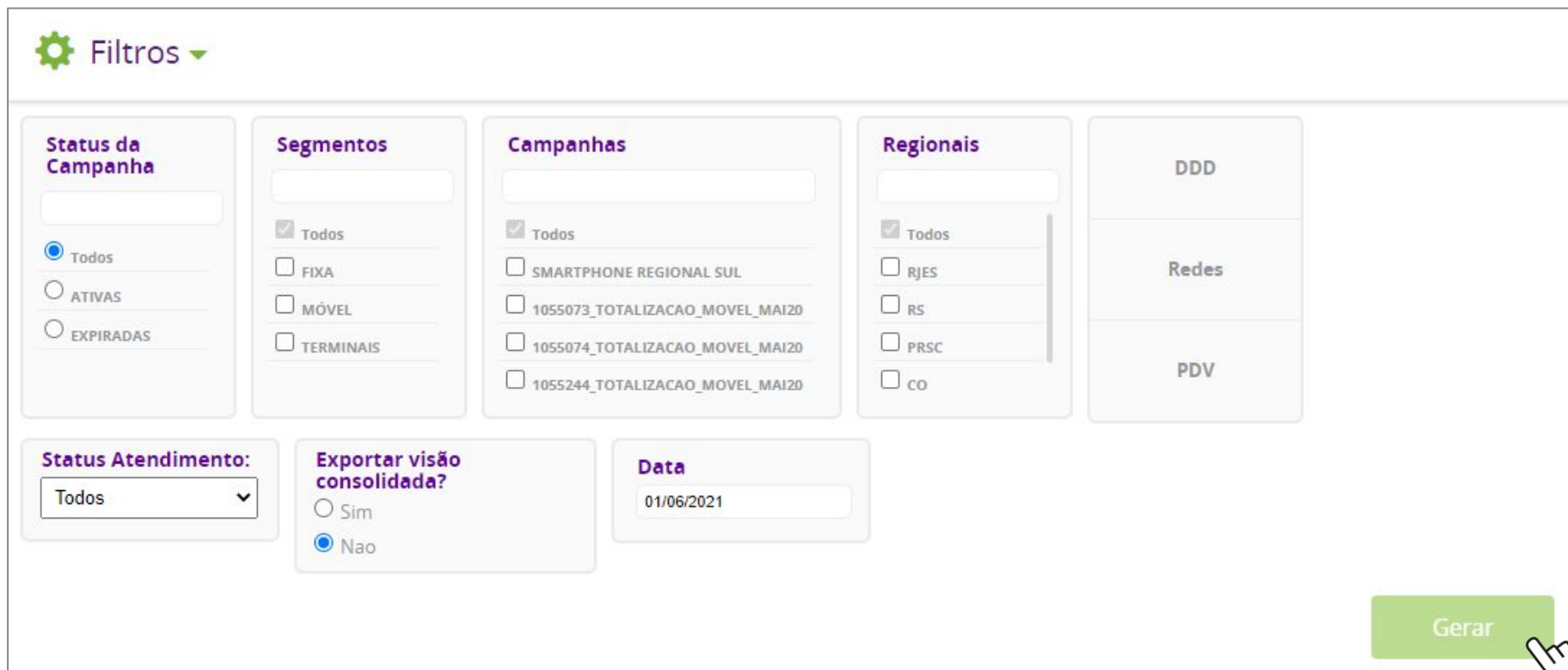
01/06/2021

Exportar

Gerar

# Relatório conversão acionamentos x vendas

Além do relatório mailing acima, o gestor dispõe também do relatório de conversão acionamentos x vendas. Para gerar este relatório acesse **Relatórios > Vivo GO > Conversão Acionamentos x Vendas**. Do mesmo modo, na tela “Filtros” aplique os filtros que deseja extrair o relatório e clique em gerar.



The screenshot shows a web interface titled "Filtros" with a gear icon and a dropdown arrow. It contains several filter sections:

- Status da Campanha:** Radio buttons for "Todos" (selected), "ATIVAS", and "EXPIRADAS".
- Segmentos:** A search bar and checkboxes for "Todos" (checked), "FIXA", "MÔVEL", and "TERMINAIS".
- Campanhas:** A search bar and checkboxes for "Todos" (checked), "SMARTPHONE REGIONAL SUL", "1055073\_TOTALIZACAO\_MOVEL\_MAI20", "1055074\_TOTALIZACAO\_MOVEL\_MAI20", and "1055244\_TOTALIZACAO\_MOVEL\_MAI20".
- Regionais:** A search bar and checkboxes for "Todos" (checked), "RJES", "RS", "PRSC", and "CO".
- DDD, Redes, PDV:** Three stacked boxes for additional filtering.
- Status Atendimento:** A dropdown menu currently showing "Todos".
- Exportar visão consolidada?:** Radio buttons for "Sim" and "Nao" (selected).
- Data:** A date input field showing "01/06/2021".
- Gerar:** A green button at the bottom right, with a hand icon pointing to it.

before





# Relatório conversão acionamentos x vendas


Ao gerar o relatório clique em filtros.



Conversão Acionamentos x Vendas											
Regional	Rede	PDV	Segmento	Quant. Leads	Quant. Leads Trabalhados	Vendas	Receita serviço	Remuneração de Serviço	Receita de aparelhos	Remuneração de Aparelhos	% leads trabalhados
			Movel	4	4	0	0,00	0,00	0,00	0,00	100.00
			Terminais	93	76	0	0,00	0,00	0,00	0,00	82.80
			Terminais	27	11	0	0,00	0,00	0,00	0,00	40.74

# Relatório conversão acionamentos x vendas

Ao clicar em filtros o sistema libera a opção exportar, clique nesta opção se desejar gerar o relatório em excel.



**Status da Campanha**

☒ Todos  
☐ ATIVAS  
☐ EXPIRADAS

**Segmentos**

☒ Todos  
☐ FIXA  
☐ MÓVEL  
☐ TERMINAIS

**Campanhas**

☒ Todos  
☐ SMARTPHONE REGIONAL SUL  
☐ 1055073\_TOTALIZACAO\_MOVEL\_MAI20  
☐ 1055074\_TOTALIZACAO\_MOVEL\_MAI20  
☐ 1055244\_TOTALIZACAO\_MOVEL\_MAI20

**Regionais**

☒ Todos  
☐ RJES  
☐ RS  
☐ PRSC  
☐ CO

**DDD**

**Redes**

**PDV**

**Status Atendimento:**

**Exportar visão consolidada?**

☐ Sim  
☒ Nao

**Data**


Exportar

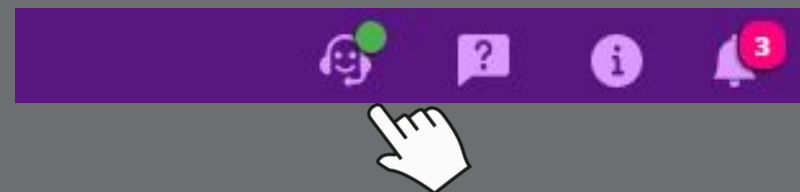
Gerar



# 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!**