

vivo GO

GESTÃO DOCUMENTAL

GO

Gestão documental

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 verificando se houve corretamente a digitalização da documentação para habilitação do serviço, validando a ocorrência de fraudes e aplicando as correções necessárias para correta rentabilização das vendas dos serviços. Dentre as ações tomadas pelo mesmo estão:

Gestão documental

Prazo de digitalização

Após realizar o processo de habilitação de um serviço ao cliente, o vendedor 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.

Gestão documental

Análise de fraudes

Quando ocorre um apontamento devido a uma irregularidade (documento de identificação inexistente), o responsável pelo backoffice (BKO) tem como tarefa realizar o cancelamento do serviço no Vivo GO, zerar a remuneração, cancelar a comissão do consultor de negócios e reportar ao gestor do consultor a irregularidade.

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 na 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.

Configurações iniciais

Dealers

Parceiros que possuem o pacote Premium do sistema Vivo GO tem esta ferramenta a disposição. Para utilizar a gestão documental são necessárias algumas configurações iniciais.

Configurações iniciais

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

Com esta permissão liberada, o consultor pode por si só informar nas vendas um número qualquer como protocolo GED. A inserção de um protocolo fictício, impossibilita a conciliação das informações de forma automática ao realizar o processo de gestão documental em decorrência da divergência entre o Vivo GED e o Vivo GO.

☐ **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.

Configurações iniciais

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

Com esta permissão liberada, o consultor por si só pode acessar os serviços realizados por seu usuário (sem permissão para edições), e ter em tempo real um feedback da análise realizada pelo BKO. Ao acessar o relatório o consultor saberá o status de suas vendas de serviços: se houve cancelamento, se houve a suspensão do comissionamento de alguma venda, se existe alguma pendência ou irregularidade a ser corrigida, evitando assim, a necessidade do backoffice acioná-lo pessoalmente para advertir ou realizar alguma correção. Dessa forma as tratativas são automatizadas, agilizando o processo para que o tempo de correção de dez dias estipulados pela operadora não seja ultrapassado.

☒ **Vendas** > Gestão Documental > Acesso

Obs: Apenas a permissão Relatórios > Vendas > Gestão documental > Acesso, é necessária para o consultor, assim os dados permanecem sigilosos de usuário para usuário.

Configurações iniciais

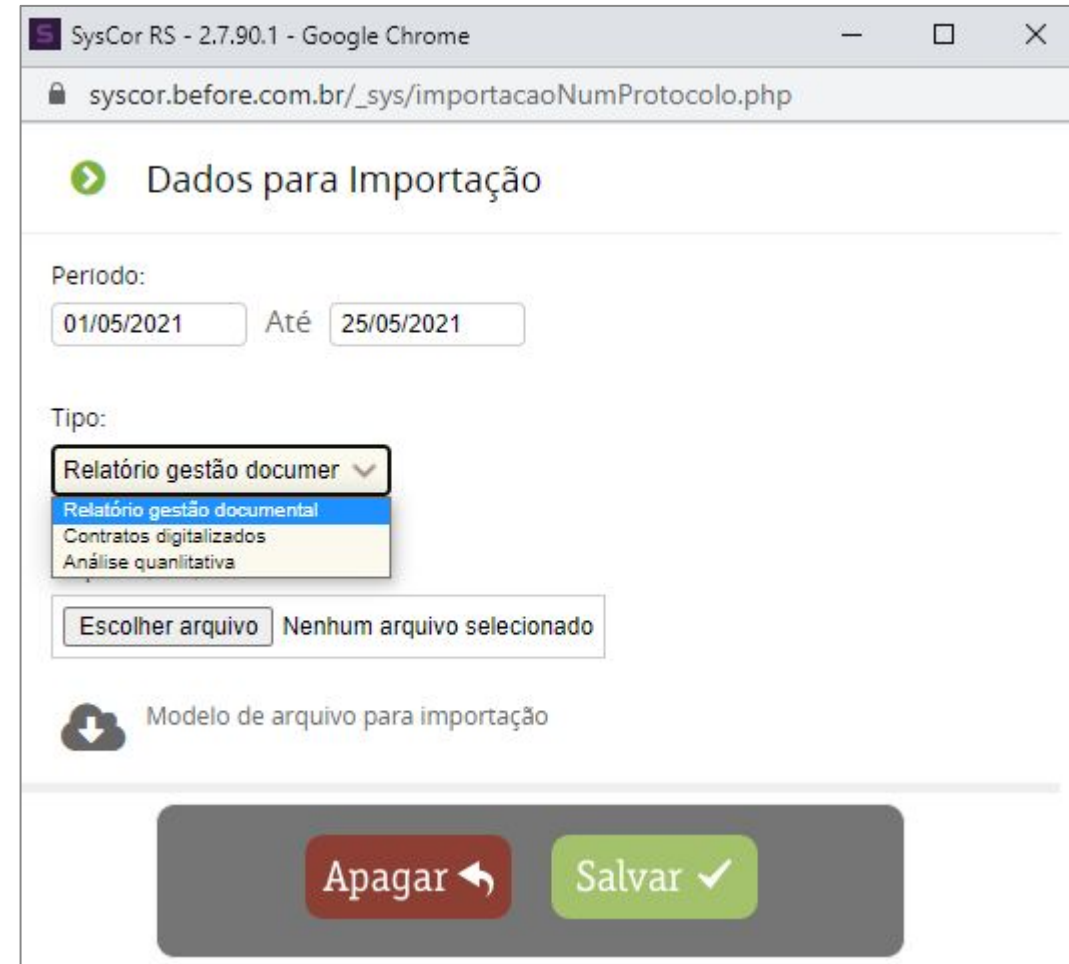
3º Comunicar a equipe de vendas sobre como o processo será realizado utilizando o sistema Vivo GO e como podem realizar tais validações

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 acessar o relatório de gestão documental utilizando o sistema Vivo GO. Este alinhamento é essencial para que o novo modelo de gestão documental seja eficaz.

Fluxo da gestão documental

Gestão documental

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 importar 3 diferentes arquivos: Contratos digitalizados, Relatório gestão documental e Análise qualitativa.



SysCor RS - 2.7.90.1 - Google Chrome

syscor.before.com.br/_sys/importacaoNumProtocolo.php

Dados para Importação

Período:

01/05/2021 Até 25/05/2021

Tipo:

Relatório gestão documer ▼

- Relatório gestão documental
- Contratos digitalizados
- Análise quantitativa

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Modelo de arquivo para importação

Apagar ↶ Salvar ✓

Contratos digitalizados

O processo de gestão documental pelo Vivo GO começa com a importação do relatório “Documentos Vivo GED” para o Vivo GO. Exporte o relatório do GED e o salve no seu computador no formato CSV (separado por vírgulas).

Lembre-se, é necessário abrir o extrato e salvar novamente no formato CSV (separado por vírgulas), pois o arquivo original extraído do Vivo GED tem sua formatação condicional e ao importá-lo na sua versão original, os n°s de protocolos GED não serão atualizados ocasionando divergências.

No pop-up ao lado, selecione o período do relatório que será importado, selecione o tipo “**Contratos digitalizados**”, clique em “Escolher arquivo”, carregue o documento que você acabou de salvar na sua máquina e clique em salvar.



The screenshot shows a web browser window titled "SysCor SP - 2.7.90.4 - Google Chrome" with the URL "syscor.before.com.br/_sys/importacaoNumProtocolo.php". The page is titled "Dados para Importação" and contains the following fields:

- Período:** Two date input fields, both containing "28/04/2021".
- Tipo:** A dropdown menu with "Contratos digitalizados" selected.
- Arquivo (CSV):** A button labeled "Escolher arquivo" and a text field showing "Nenhum arquivo selecionado".
- Modelo de arquivo para importação:** A download icon and a link to a template file.
- Buttons:** A red "Apagar" button with a left arrow and a green "Salvar" button with a checkmark.

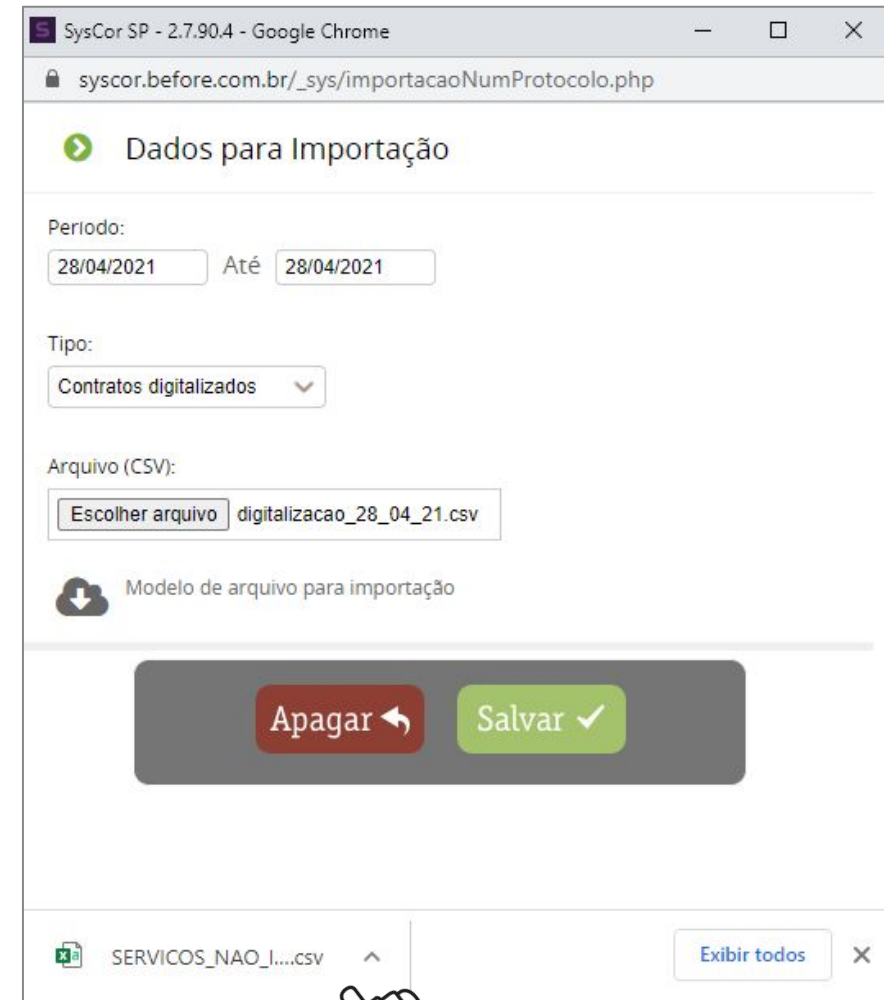
Hand-drawn annotations indicate the following actions:

- A hand pointing to the "Escolher arquivo" button.
- A hand pointing to the "Salvar" button.
- A hand pointing to the download icon for the template file.

Obs.: É preciso sempre se atentar ao tipo de contrato selecionado na importação (Contratos digitalizados, Relatório gestão documental ou Análise qualitativa), pois a escolha incorreta pode ocasionar o cancelamento dos serviços no Vivo GO.

Contratos digitalizados

Ao clicar em salvar, o sistema busca pelo número de acesso as vendas dos serviços que constam no relatório extraído do GED no Vivo GO, verifica se o CPF do cliente e tipo de serviço são os mesmos lançados no 360 ou NEXT, atualiza as informações das vendas destes serviços no Vivo GO e insere o número do protocolo GED.



The screenshot shows a web browser window titled 'SysCor SP - 2.7.90.4 - Google Chrome' with the URL 'syscor.before.com.br/_sys/importacaoNumProtocolo.php'. The page is titled 'Dados para Importação' and contains the following fields:

- Periodo:** Two date input fields showing '28/04/2021' and 'Até 28/04/2021'.
- Tipo:** A dropdown menu with 'Contratos digitalizados' selected.
- Arquivo (CSV):** A text input field with 'digitalizacao_28_04_21.csv' and a button 'Escolher arquivo'.
- Modelo de arquivo para importação:** A download icon and text.
- Buttons:** A red 'Apagar' button with a left arrow and a green 'Salvar' button with a checkmark.
- Footer:** A file explorer bar showing 'SERVICOS_NAO_I....csv' and an 'Exibir todos' button.





Contratos digitalizados















Caso o sistema encontre alguma divergência em algum serviço que esteja no extrato importado mas que não esteja de acordo com o que foi lançado no Vivo GO, ele retorna um relatório de “Serviços não importados” em excel, trazendo na coluna AD o motivo do serviço não ter sido protocolado. Caso não haja divergências em nenhuma das vendas de serviços do período importado, o Vivo GO retorna o relatório em excel como “Todos os serviços foram atualizados”.

Y	Z	AA	AB	AC	AD
Origem da Digitalização	Origem do Contrato	Nº IMEI	Tipo Aten	Indicador	Motivo
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	O serviço que existe para o número de acesso é: Portabilidade
Br-eDoc	Vivo360		-	-	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
PDV	Outros		-	-	Número de acesso obrigatório!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	O serviço que existe para o número de acesso é: Portabilidade
Br-eDoc	Vivo360		-	-	O serviço que existe para o número de acesso é: Troca de Chip
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	O serviço que existe para o número de acesso é: Portabilidade
Br-eDoc	Vivo360		-	-	O serviço que existe para o número de acesso é: Troca de Plano
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	O serviço que existe para o número de acesso é: Portabilidade
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	O serviço que existe para o número de acesso é: Portabilidade
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	O serviço que existe para o número de acesso é: Portabilidade

Contratos digitalizados

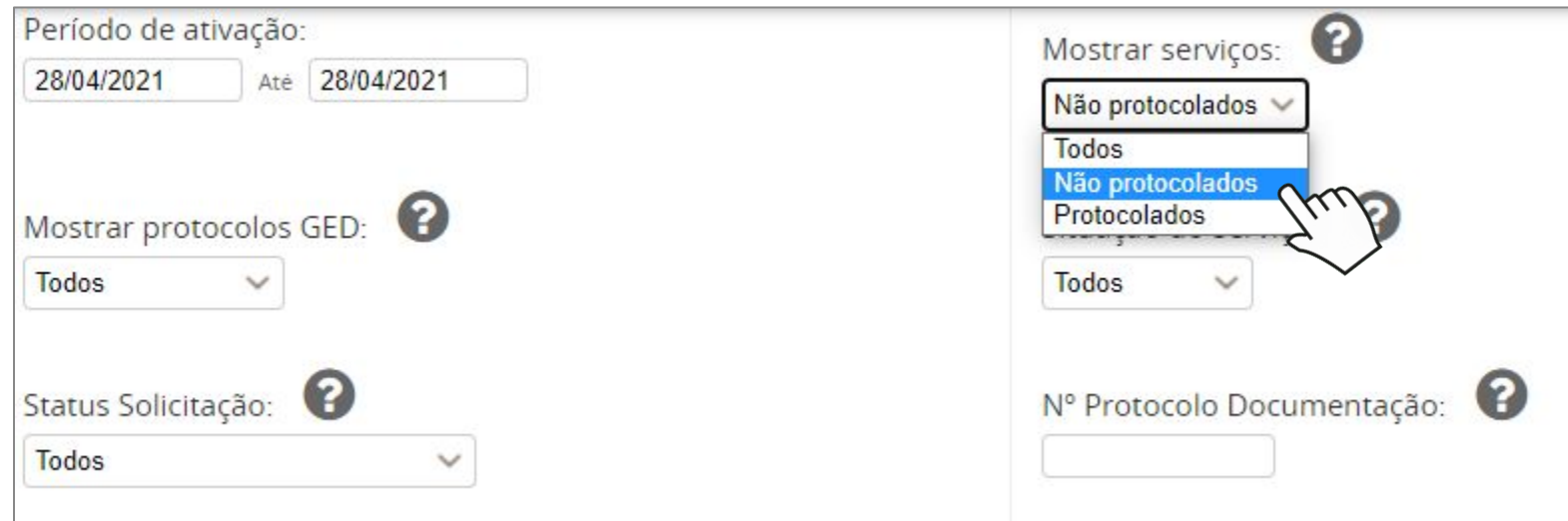
Após este processo acesse o Relatório de Gestão Documental em **Relatórios > Vendas > Gestão Documental** para realizar a análise dos serviços que não foram protocolados.

Neste relatório é possível visualizar as vendas que foram atualizadas a partir da importação, estas são sinalizadas com um , e as que não foram possíveis atualizar são sinalizadas com um , sendo necessário a análise e tratamento destas últimas.

Confirmado				Não	Não	Não	Não	617550803	148723997	28/04/2021		BEFORE KESYA	ISRAEL VEIGA	Entregue	Via importação por ISRAEL VEIGA em 01/06/2021 15:47	Sim	Não
Confirmado			89551021359004673084	Não	Não	Não	Não	617549521	148722965	28/04/2021		BEFORE KESYA	ISRAEL VEIGA	Entregue	Atualizado via importação por ISRAEL VEIGA em 01/06/2021 15:47	Sim	Não
Confirmado			89551020159001849807	Não	Não	Não	Não	617562925	148736165	28/04/2021		BEFORE KESYA	ISRAEL VEIGA	Entregue	Atualizado via importação por ISRAEL VEIGA em 01/06/2021 15:46	Sim	Não
Confirmado				Não	Não	Não	Não	5158168198419	148748127	28/04/2021		BEFORE KESYA	ISRAEL VEIGA	Entregue	Atualizado via importação por ISRAEL VEIGA em 01/06/2021 15:46	Sim	Não
Não avaliado			89551020159001849567	Não	Não	Não	Não	12154548488								Sim	Não
Confirmado			89551021359004673209	Não	Não	Não	Não	785465465465	148719722	28/04/2021		BEFORE KESYA	ISRAEL VEIGA	Entregue	Atualizado via importação por ISRAEL VEIGA em 01/06/2021 15:47	Sim	Não
Confirmado				Não	Sim	Não	Sim	3406475974	148760963	28/04/2021		BEFORE KESYA	ISRAEL VEIGA	Entregue	Atualizado via importação por ISRAEL VEIGA em 01/06/2021 15:46	Sim	Não

Contratos digitalizados

Para facilitar a análise é possível filtrar apenas as não atualizadas (não protocoladas), e retirar da análise as vendas de SVAs, uma vez que, SVA não gera protocolo GED.



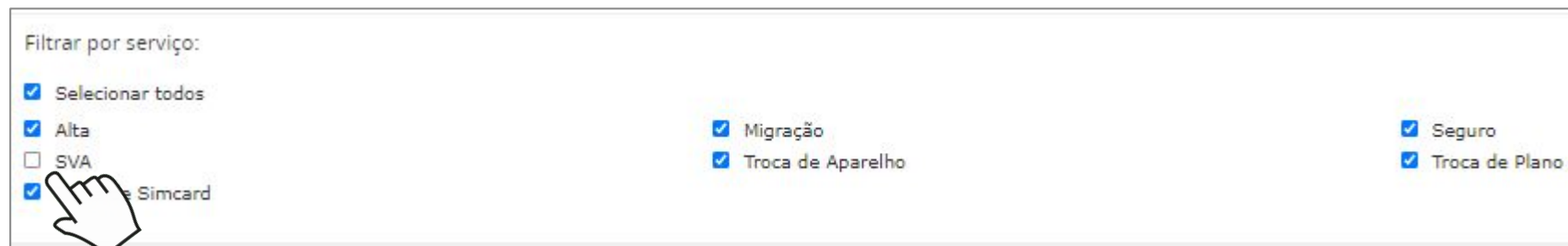
Período de ativação:
28/04/2021 Até 28/04/2021

Mostrar protocolos GED: ?
Todos

Status Solicitação: ?
Todos

Mostrar serviços: ?
Não protocolados
Todos
Não protocolados
Protocolados

Nº Protocolo Documentação: ?
Todos



Filtrar por serviço:

☒ Selecionar todos

☒ Alta

☐ SVA

☒ e Simcard

☒ Migração






☒ Troca de Aparelho

☒ Seguro

☒ Troca de Plano

Contratos digitalizados


Após filtrar somente as movimentações não protocoladas clique em cada uma delas para tratá-las individualmente.


vivo GO Powered by SysCor		Gestão Documental															Data da Emissão do relatório 04/06/2021 17:02		
Filial	Data Venda	Data Ativação	Data Última Ativação	Status BKO	Serviço	ID Venda	Modelo	IMEI	Plano	Plano Antigo	Vendedor	Cliente	CPF/CNPJ	Nº Acesso	Nº Portado	Serviço Instalado	Situação do serviço	Status 360	Status GED
	01/06/2021	01/06/2021		Não avaliado	Troca de Aparelho Smartphone Controle		Samsung Galaxy A31		Vivo Controle Fatura 4GB - Anual (Novo)	-							Não avaliado		×
	01/06/2021	01/06/2021		Não avaliado	Troca de Simcard Smartphone Controle				Vivo Controle Fatura 4GB - Anual (Novo)	-							Não avaliado		×
	01/06/2021	01/06/2021		Não avaliado	Troca de Aparelho Smartphone Controle		Samsung Galaxy A31		Vivo Controle Fatura 3,5GB - Mensal (novo)	-							Não avaliado		×
	01/06/2021	01/06/2021		Não avaliado	Seguro Pos				Multiprotecao Celular de R\$ 1000,00 ate R\$ 1999,99	-							Não avaliado		×
	01/06/2021	01/06/2021		Não avaliado	Troca de Simcard Voz Pré				PRE PAGO	-							Não avaliado		×
	01/06/2021	01/06/2021		Não avaliado	Troca de Simcard Voz Pré				PRE PAGO	-							Não avaliado		×
	01/06/2021	01/06/2021		Não avaliado	Troca de Simcard Smartphone Controle				Vivo Controle Fatura 5GB - Anual (Novo)	-							Não avaliado		×

Contratos digitalizados

Perceba que ao clicar no movimento a tela “Gestão Documental” é aberta para o devido tratamento da venda. Os primeiros campos são identificações do serviço, plano, dentre outros. Para as redes que trabalham com “Primeira Chamada” o sistema mostra a data e horário. Os demais campos são usados para confirmação do serviço.

 Edição de Número de Protocolo - Gestão Documental

 Quantidade (1)


 Remover item

Serviço: Troca de Simcard Smartphone Controle	Plano: Vivo Controle Fatura 4GB - Anual (Novo)
Cliente: [Redacted]	Vendedor: [Redacted]
Data da Venda: 01/06/2021	Ativação da Primeira Chamada: 00/00/0000 00:00:00
Número de Acesso: [Redacted]	
Data de Ativação 01/06/2021	<div>Editar Venda</div> <div>Editar</div>

Zerar Remuneração:
☐ Sim ☒ Não


Data Digitalização:
[Redacted]

Nº Protocolo GED:
[Redacted]

Status BKO: 
☐ Improcedente ☐ Procedente ☒ Não avaliado ☐ Em avaliação pelo BKO

Observações:
[Redacted]

Observações da Importação:
[Redacted]

Situação do serviço: 
☒ Confirmado ☐ Cancelado

Gerar comissão de serviço do vendedor:
☒ Sim ☐ Não

Atualizar Data em Lote:
☐ Sim ☒ Não

Para mais informações sobre o módulo “Primeira Chamada” nos contate através dos telefones/WhatsApp: (67) 99958-8880 / (67) 99904-8880.

Contratos digitalizados

Nesta primeira etapa de importação dos contratos digitalizados da gestão documental basta informar o número do protocolo GED destes serviços não protocolados automaticamente. Observe na coluna AD do relatório “Serviços não importados” o motivo pelo qual estes serviços não foram protocolados e faça a devida correção (se for o caso acione o gerente ou vendedor). Uma vez corrigido, insira o número do protocolo GED na tela “Gestão Documental” do “Relatório de Gestão Documental” e salve as alterações.

Y	Z	AA	AB	AC	AD
Origem da	Origem do	Nº IMEI	Tipo Aten	Indicador	Motivo
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	O serviço que existe para o número de acesso é: Portabilidade
Br-eDoc	Vivo360		-	-	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	Nenhum serviço encontrado para o número de acesso!
PDV	Outros		-	-	Número de acesso obrigatório!
Br-eDoc	Vivo Next		-	Nã	O serviço que existe para o número de acesso é: Portabilidade

Data Digitalização:

11/05/2021

Nº Protocolo GED:

145800539



Relatório gestão documental

Se desejar, é possível também, protocolar de forma massiva estas movimentações que não foram protocoladas automaticamente. Para tanto, ao gerar o relatório de gestão documental em **Relatórios > Vendas > Gestão Documental**, ao invés de clicar em salvar para a versão HTML onde é feita a análise individualmente, clique em exportar para a versão em excel.

Filtrar por serviço:

☒ Selecionar todos

☒ Alta

☐ SVA

☒ Troca de Simcard

☒ Migração

☒ Troca de Aparelho

☒ Seguro

☒ Troca de Plano

Apagar ↶

Salvar ✓

Exportar 📄

Relatório gestão documental

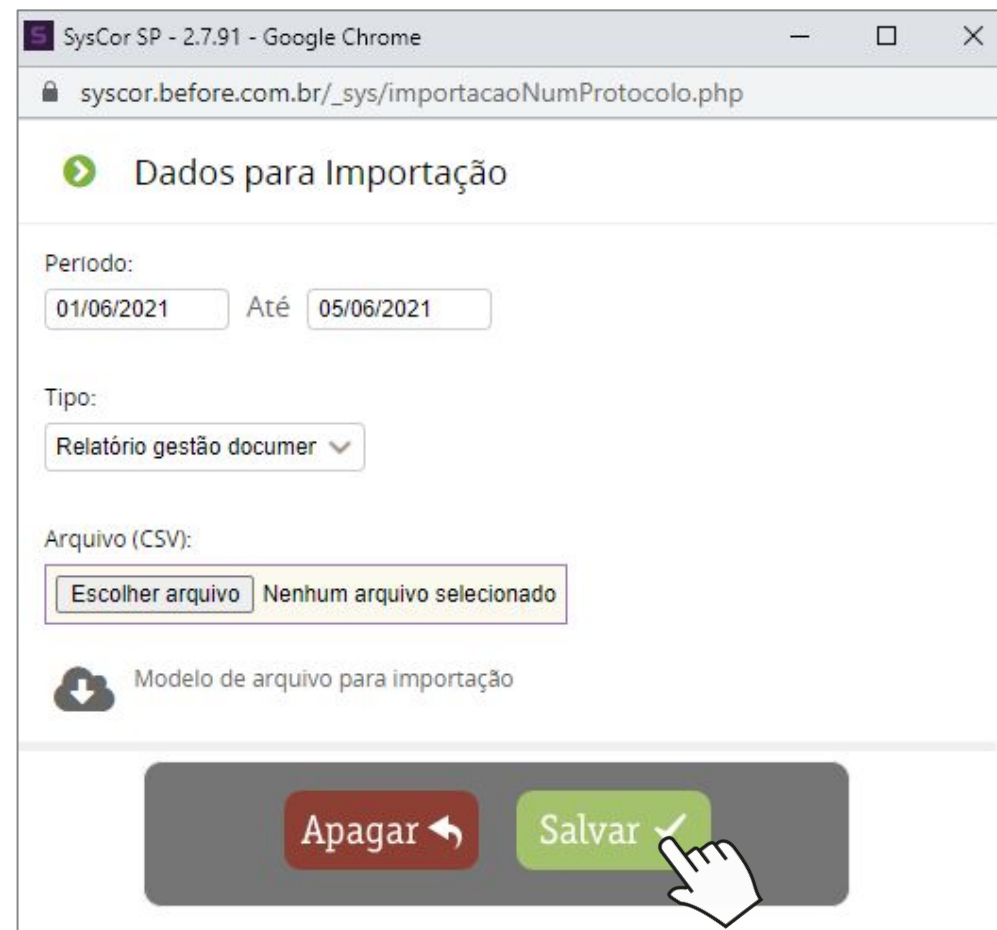
Ao gerar o relatório gestão documental na versão excel, é possível inserir na própria planilha o protocolo GED (coluna Z) dos movimentos não protocolados automaticamente. Lembre-se também, de remover da planilha o cabeçalho (linhas de 1 a 5), pois ao importar no sistema este relatório com o cabeçalho, o Vivo GO retorna um erro.

1	Data da Emissão do relatório	15/06/2021 10:11			
2	Período	28/04/2021 - 28/04/2021			
3					
4	Revenda: WEST TELECOM				
5					
6	Filial	Data Venda(*)	Data Ativação(**)	Status BKO(*)(**)	Serviço(*)
7		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Alta Smartphone Controle
8		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Troca de Simcard Smartphone Pós
9		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Migração Smartphone Pós
10		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Troca de Simcard Smartphone Controle
11		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Migração Smartphone Pós
12		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Troca de Simcard Smartphone Controle
13		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Migração Smartphone Controle
14		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Alta Smartphone Controle
15		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Migração Smartphone Pós
16		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Migração Smartphone Pós
17		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Troca de Simcard Voz Pré

Relatório gestão documental

Após inserir os protocolos destas vendas na planilha, basta salvá-la em seu computador e importá-la para o Vivo GO novamente.

Mais uma vez, no pop-up ao lado, em **Venda > Gestão Documental > Gestão Documental**, selecione o período do relatório que será importado, selecione o tipo “Relatório gestão documental”, clique em “Escolher arquivo”, carregue o documento que você acabou de salvar na sua máquina e clique em salvar.




The screenshot shows a web browser window titled 'SysCor SP - 2.7.91 - Google Chrome' with the URL 'syscor.before.com.br/_sys/importacaoNumProtocolo.php'. The page displays a form titled 'Dados para Importação' with a green arrow icon. The form includes the following fields:

- Período:** Two date input fields showing '01/06/2021' and 'Até 05/06/2021'.
- Tipo:** A dropdown menu with the selected option 'Relatório gestão documer'.
- Arquivo (CSV):** A section with a button 'Escolher arquivo' and the text 'Nenhum arquivo selecionado'.
- Download icon:** A cloud icon with a downward arrow.
- Modelo de arquivo para importação:** Text next to the download icon.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Apagar' with a left arrow icon and 'Salvar' with a checkmark icon. A hand cursor is pointing at the 'Salvar' button.

Relatório gestão documental

Novamente, caso algum serviço não seja protocolado o sistema retorna o relatório de “Serviços não importados” em excel com estes serviços não atualizados. Caso todas as vendas do relatório sejam importadas protocoladas, o Vivo GO retorna o relatório em excel como “Todos os serviços foram atualizados”.



SysCor SP - 2.7.91 - Google Chrome

syscor.before.com.br/_sys/importacaoNumProtocolo.php

➤ Dados para Importação

Período:
28/04/2021 Até 28/04/2021

Tipo:
Relatório gestão documer

Arquivo (CSV):
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Modelo de arquivo para importação

Apagar Salvar

SERVICOS_NAO_I....csv

Exibir todos

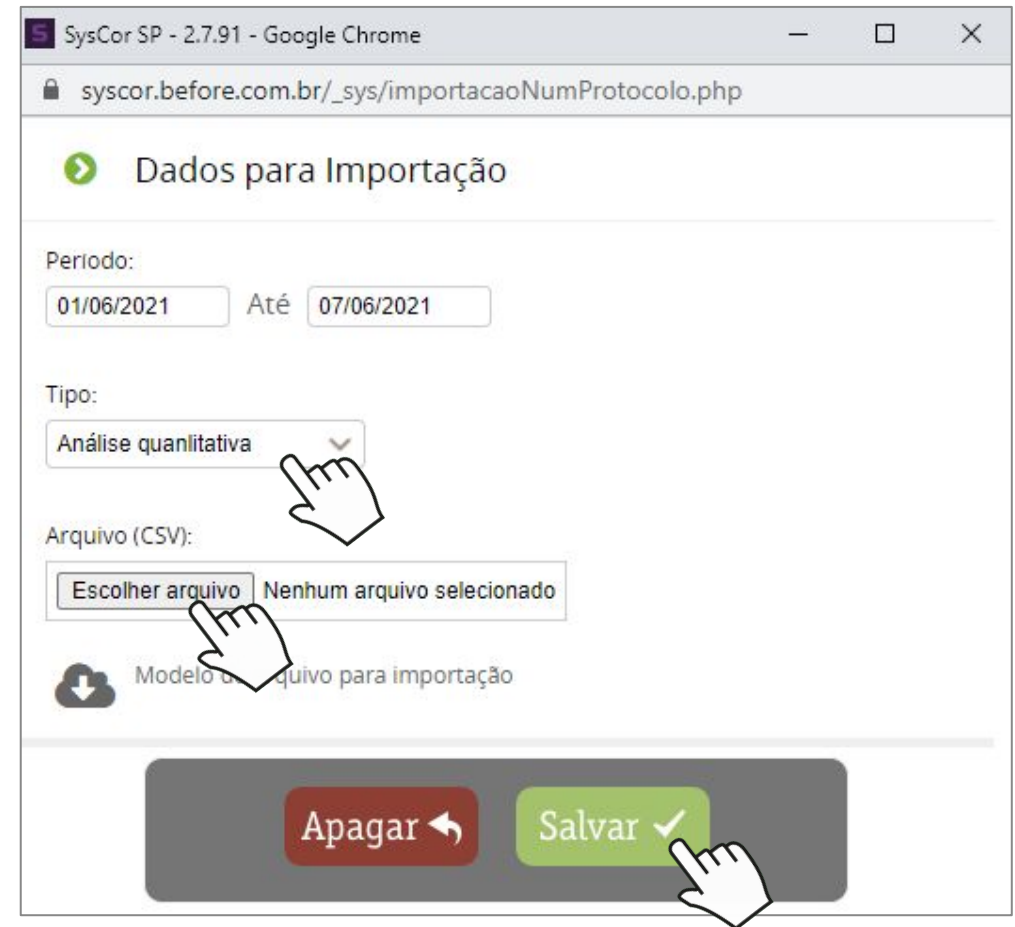
Análise qualitativa

O próximo passo do processo de gestão documental pelo Vivo GO é a análise qualitativa. É importante lembrar que para fazer esta análise, é necessário que os serviços já estejam protocolados, ou seja, não é possível fazer a análise qualitativa sem antes fazer a análise dos contratos digitalizados explicada acima. Para fazer a análise qualitativa importe o relatório “Análise qualitativa” extraído do Vivo GED para o Vivo GO. Exporte o relatório do GED e o salve no seu computador no formato CSV (separado por vírgulas).

Lembre-se, é necessário abrir o extrato e salvar novamente no formato CSV (separado por vírgulas), pois o arquivo original extraído do Vivo GED tem sua formatação condicional e ao importá-lo na sua versão original, os nºs de protocolos GED não serão atualizados ocasionando divergências.

Análise qualitativa

No pop-up ao lado, selecione o período do relatório que será importado, selecione o tipo **“Análise qualitativa”**, clique em “Escolher arquivo”, carregue o documento que você acabou de salvar na sua máquina e clique em salvar.



SysCor SP - 2.7.91 - Google Chrome

syscor.before.com.br/_sys/importacaoNumProtocolo.php

Dados para Importação

Período:
01/06/2021 Até 07/06/2021

Tipo:
Análise qualitativa

Arquivo (CSV):
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

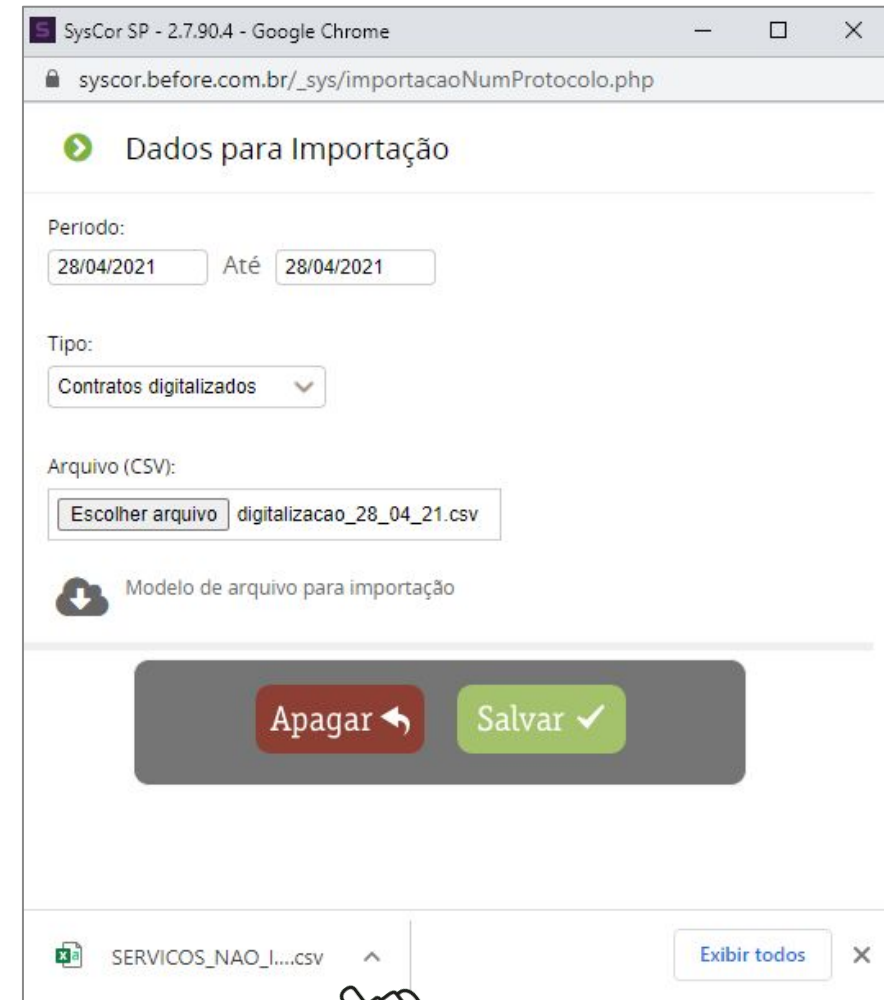
Modelo de arquivo para importação

Apagar Salvar

Obs.: É preciso sempre se atentar ao tipo de contrato selecionado na importação (Contratos digitalizados, Relatório gestão documental ou Análise qualitativa), pois a escolha incorreta pode ocasionar o cancelamento dos serviços no Vivo GO.

Análise qualitativa

Ao clicar em salvar, o sistema busca pelo número de acesso as vendas dos serviços que constam no relatório extraído do GED no Vivo GO, e atualiza o campo “Observações da importação” com as informações da análise da operadora.



The screenshot shows a web browser window titled 'SysCor SP - 2.7.90.4 - Google Chrome' with the URL 'syscor.before.com.br/_sys/importacaoNumProtocolo.php'. The page is titled 'Dados para Importação' and contains the following fields:

- Periodo:** Two date input fields showing '28/04/2021' and 'Até 28/04/2021'.
- Tipo:** A dropdown menu with 'Contratos digitalizados' selected.
- Arquivo (CSV):** A text input field with 'digitalizacao_28_04_21.csv' and a button 'Escolher arquivo'.
- Modelo de arquivo para importação:** A download icon and text.


















At the bottom of the form are two buttons: 'Apagar' (red) and 'Salvar' (green). Below the form, a file upload bar shows 'SERVICOS_NAO_I....csv' with an upload icon and a button 'Exibir todos'.



Análise qualitativa

Caso o sistema encontre algum serviço do extrato importado com alguma inconsistência no Vivo GO, ele retorna um relatório de “Serviços não importados” em excel com este movimento. Caso todas as vendas dos serviços importados estejam de acordo no Vivo GO, o sistema retorna o relatório em excel como “Todos os serviços foram atualizados”.






Após este processo acesse o Relatório de Gestão Documental em **Relatórios > Vendas > Gestão Documental** para realizar a análise de todos os serviços que foram ou não atualizados.

			Não	Não	Não	Não	6575757			Outros erros			MD
		89550666339003496713	Não	Não	Não	Não	61984242509	3361234074	29/03/2021				
		89550666159000170552	Não	Não	Não	Não	614716310	145899815			WALISSON DIAS LISBOA		
		89550666159000170867	Sim	Não	Não	Não	614747297	145938271			WALKER ALVES BONFIM		
			Não	Sim	Não	Sim	3343671455	3343678342	15/03/2021				
			Não	Não	Não	Não	3348514079A			Outros erros			MD
		89550666259000449954	Não	Não	Não	Não	3360729513A			Lançamento incorreto no Vivo GO			CADASTRO INCORRETO

Neste relatório é possível visualizar as vendas que foram atualizadas a partir da importação, estas terão na coluna “Observação Importação” a divergência apontada pela operadora.

Análise qualitativa

Para facilitar a análise filtre apenas as vendas de serviços protocoladas do período do relatório GED importado.

<p>Período de ativação:</p> <p><input type="text" value="01/03/2021"/> Até <input type="text" value="31/03/2021"/></p> <p>Mostrar protocolos GED: </p> <p><input type="text" value="Todos"/></p> <p>Status Solicitação: </p> <p><input type="text" value="Todos"/></p>	<p>Mostrar serviços: </p> <p><input type="text" value="Protocolados"/></p> <p>Situação do serviço: </p> <p><input type="text" value="Todos"/></p> <p>Nº Protocolo Documentação: </p> <p><input type="text"/></p>
---	--

Análise qualitativa

Após filtrar somente as movimentações protocoladas clique em cada uma delas para tratá-las individualmente. Na sua análise, caso conste alguma informação no campo “Observações da importação”, considere a divergência apontada pela operadora.

[illegible]

Análise qualitativa

Ao clicar no movimento a tela “Gestão Documental” é aberta para a análise da venda. Caso não conste divergência no campo “Observações da importação” e não identifique nenhuma divergência no Vivo GO, altere o “Status BKO” para **procedente** e clique em salvar.

Status BKO: ?

☐ Improcedente ☒ Procedente ☐ Não avaliado ☐ Em avaliação pelo BKO

Observações:

Observações da importação:

Análise qualitativa

Caso conste no campo “Observações da importação” alguma divergência apontada pela operadora e/ou identifique qualquer divergência no Vivo GO, **passível ou não de correção**, altere o “Status BKO” para **improcedente**, informe o motivo da improcedência, cancele o serviço no campo “Situação do serviço”, informe o motivo do cancelamento, cancele a comissão do vendedor no campo “Gerar comissão de serviço do vendedor” e zere a remuneração no campo “Zerar Remuneração”. Se achar necessário, insira alguma outra informação no campo “Observações” para justificar ao vendedor o cancelamento do serviço, ou o orientar quanto a correção, e clique em salvar.

Zerar Remuneração:	
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	
Data Digitalização:	Nº Protocolo GED:
<input type="text" value="29/03/2021"/>	<input type="text" value="3361234074"/>
Status BKO: ?	
<input checked="" type="radio"/> Improcedente <input type="radio"/> Procedente <input type="radio"/> Não avaliado <input type="radio"/> Em avaliação pelo BKO	
Motivos:	
<input type="checkbox"/> Lançamento incorreto no Vivo GO <input type="checkbox"/> Lançamento incorreto no 360 <input type="checkbox"/> Erro ou pendência documental no GED <input type="checkbox"/> Outros erros	
Observações:	
<div></div>	

Observações da importação:
<div></div>
Situação do serviço: ?
<input type="radio"/> Confirmado <input checked="" type="radio"/> Cancelado
Motivo do cancelamento:
<input type="checkbox"/> Acesso incorreto <input type="checkbox"/> Duplicidade <input type="checkbox"/> Fluxo com aquisição <input type="checkbox"/> Lançamento incorreto <input type="checkbox"/> Prazo na habilitação <input type="checkbox"/> Venda não encontrada <input type="checkbox"/> Outro
Gerar comissão de serviço do vendedor:
<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não

Obs.: Caso queira sinalizar ao vendedor que a análise ainda não foi concluída basta selecionar **em avaliação pelo BKO** e clicar em salvar.

Análise qualitativa

Ao acessar o relatório gestão documental em **Relatórios > Vendas > Gestão Documental**, o vendedor por sua vez, consegue visualizar o status de todas as suas vendas: as procedentes, as improcedentes canceladas que precisam ser corrigidas, e as improcedentes canceladas definitivamente.

O vendedor então, faz a correção necessária nas vendas que precisam ser corrigidas (no 360, NEXT, Vivo GED e/ou Vivo GO) e informa ao BKO quando a venda de fato estiver corrigida.

Obs.: O vendedor não tem acesso a tela de edição “Gestão Documental”, somente a visualização do relatório na versão HTML, ou seja, seu acesso é restrito ao modo leitura.

Análise qualitativa

Quando o vendedor notificar o BKO da correção da venda do serviço, o mesmo deve validar a correção, localizar a venda em questão no relatório gestão documental (**Relatórios > Vendas > Gestão Documental**), sinalizar que a improcedência foi corrigida e alterar o status do movimento para procedente.

É necessário também, alterar a situação do serviço para confirmado, gerar a comissão de serviço do vendedor, não zerar a remuneração e salvar todas as alterações.

✎ Edição de Número de Protocolo - Gestão Documental

➤ Improcedências

A improcedência foi corrigida?
☒ Sim ☐ Não

Observações:

Corrigida em 14/06/2021

Zerar Remuneração:
☐ Sim ☒ Não


Status BKO: ?
☐ Improcedente ☒ Procedente ☐ Não avaliado ☐ Em avaliação pelo BKO

Observações:

Observações da importação:





Situação do serviço: ?
☒ Confirmado ☐ Cancelado

Gerar comissão de serviço do vendedor:
☒ Sim ☐ Não

 **before**

Relatório gestão documental

Assim como na importação dos contratos digitalizados, é possível também, fazer esta análise qualitativa de forma massiva. Para tanto, ao gerar o relatório de gestão documental em **Relatórios > Vendas > Gestão Documental**, ao invés de clicar em salvar para a versão HTML onde é feita a análise individualmente, clique em exportar para a versão em excel.

Período de ativação: <input type="text" value="01/05/2021"/> Até <input type="text" value="31/05/2021"/>	Mostrar serviços:  <input type="text" value="Protocolados"/>
Mostrar protocolos GED:  <input type="text" value="Todos"/>	Situação do serviço:  <input type="text" value="Todos"/>
<div><div>Apagar ↶</div><div>Salvar ✓</div><div>Exportar 📄 </div></div>	

Relatório gestão documental

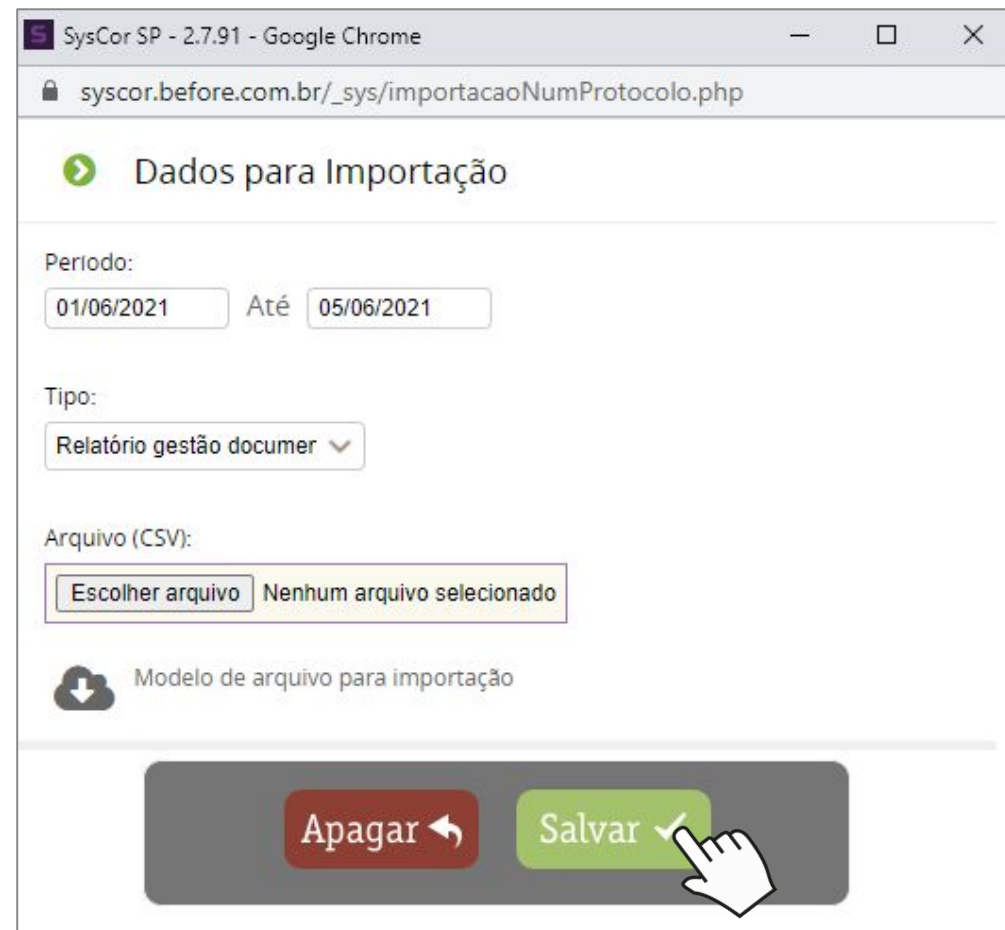
Ao gerar o relatório gestão documental na versão excel, é possível editar na própria planilha todas as informações mencionadas acima, de todos os movimentos a serem analisados. Lembre-se também, de remover da planilha o cabeçalho (linhas de 1 a 5), pois ao importar no sistema este relatório com o cabeçalho, o Vivo GO retorna um erro.

1	Data da Emissão do relatório	15/06/2021 10:11			
2	Período	28/04/2021 - 28/04/2021			
3					
4	Revenda: WEST TELECOM				
5					
6	Filial	Data Venda(*)	Data Ativação(**)	Status BKO(*)(**)	Serviço(*)
7		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Alta Smartphone Controle
8		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Troca de Simcard Smartphone Pós
9		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Migração Smartphone Pós
10		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Troca de Simcard Smartphone Controle
11		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Migração Smartphone Pós
12		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Troca de Simcard Smartphone Controle
13		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Migração Smartphone Controle
14		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Alta Smartphone Controle
15		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Migração Smartphone Pós
16		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Migração Smartphone Pós
17		28/04/2021	28/04/2021	Não avaliado	Troca de Simcard Voz Pré

Relatório gestão documental

Após tratar as vendas na planilha basta salvá-la em seu computador e importá-la para o Vivo GO novamente.

No pop-up ao lado, em **Venda > Gestão Documental > Gestão Documental**, selecione o período do relatório que será importado, selecione o tipo “Relatório gestão documental”, clique em “Escolher arquivo”, carregue o documento que você acabou de salvar na sua máquina e clique em salvar.

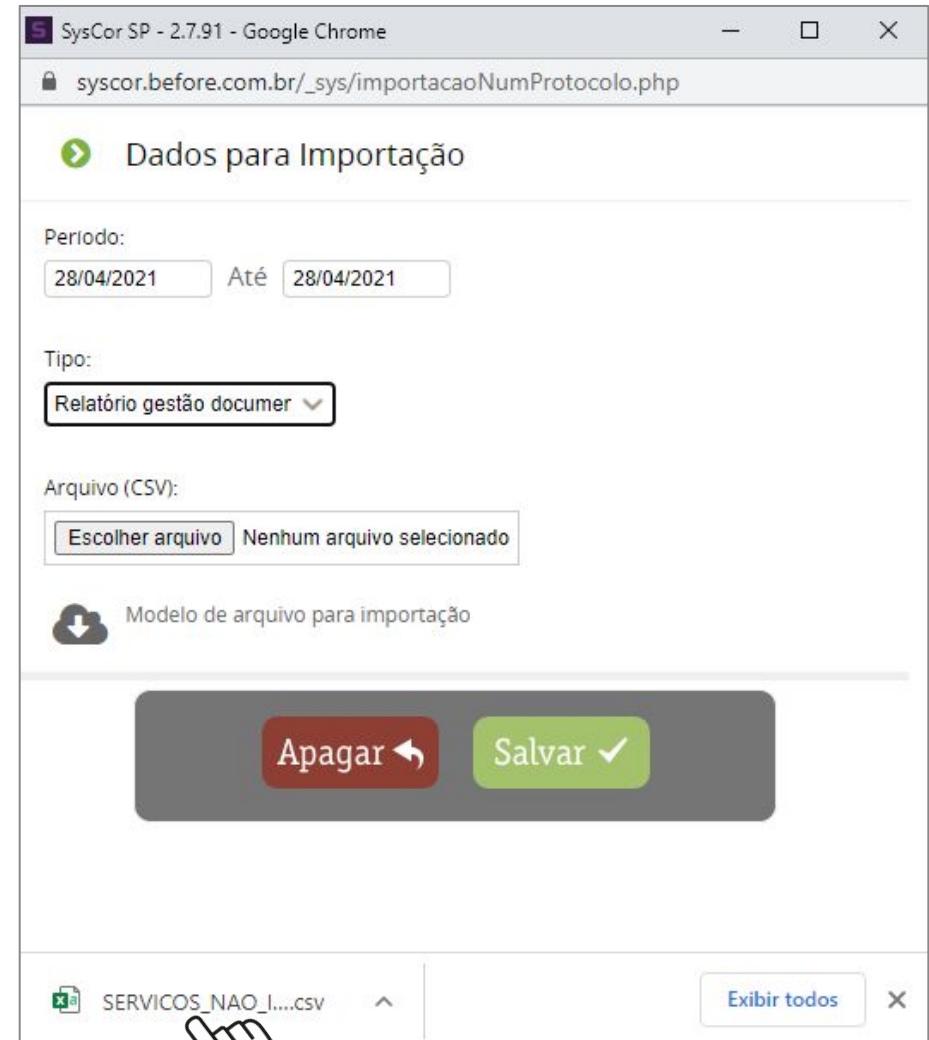


The screenshot shows a web browser window titled 'SysCor SP - 2.7.91 - Google Chrome' with the URL 'syscor.before.com.br/_sys/importacaoNumProtocolo.php'. The page is titled 'Dados para Importação' and contains the following fields:

- Período:** Two date input fields showing '01/06/2021' and 'Até 05/06/2021'.
- Tipo:** A dropdown menu with the selected option 'Relatório gestão documer'.
- Arquivo (CSV):** A button labeled 'Escolher arquivo' and a text field showing 'Nenhum arquivo selecionado'.
- Download Link:** A cloud icon and the text 'Modelo de arquivo para importação'.
- Buttons:** At the bottom, there are two buttons: 'Apagar' with a left arrow icon and 'Salvar' with a checkmark icon. A hand cursor is pointing at the 'Salvar' button.

Relatório gestão documental

Caso o sistema encontre algum serviço no relatório importado com alguma inconsistência, ele retorna um relatório de “Serviços não importados” em excel com este movimento. Caso todas as vendas dos serviços importados estejam devidamente tratadas, o sistema retorna o relatório em excel como “Todos os serviços foram atualizados”.



SysCor SP - 2.7.91 - Google Chrome

syscor.before.com.br/_sys/importacaoNumProtocolo.php

Dados para Importação

Período:
28/04/2021 Até 28/04/2021

Tipo:
Relatório gestão documer

Arquivo (CSV):
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado


Modelo de arquivo para importação

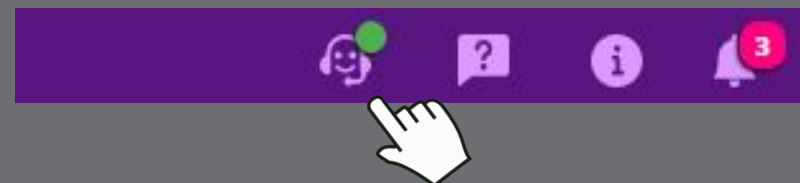
Apagar Salvar

SERVICOS_NAO_I....csv Exibir todos

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!