

Orientações para novo cenário de atendimento

Um bom profissional age sempre com ética e responsabilidade, mantendo a humildade de perguntar o que não sabe e aprimorando sem cessar seus conhecimentos.

Horário de atendimento:

- Chegar ao menos 5 minutos antes do horário de trabalho.
- Não podemos nos ausentar da posição de atendimentos sem necessidade.
- Informar no grupo skype sempre que se ausentar de sua P.A.

FILAS URA:

7100 => FINANCEIRO

7200 => SUPORTE

7300 => RETENCAO

7400 => COMERCIAL

CONTATOS:

0800 701 2005 / 0800 280 3223 / 3312-5400 - falecom@vocetelecom.vc

VENDAS PLANOS CORPORATIVOS - Consultor Gleidson 99115-5555

SUPORTE TÉCNICO A PLANOS CORPORATIVOS ATENDIMENTO EXCLUSIVO
99101-2157

ABAETETUBA - 3312-5400 RAMAL 4101

Valores de planos/localidades/endereços dos pdvs, acessar:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rDrKo4XxkZeQMi3cFswFlkGphnxEDfbk1-lwUUmOMKA/edit#gid=0>

ENDEREÇO DOS PONTOS DE VENDA:
Macapá: av. Coaracy nunes, 348 - centro
Quiosques: Supermercado Fortaleza da BR 156, Vilanova Shopping, Macapá Shopping, Amapá Gardem Shopping

Santana: Av Santana 2336 Paraíso, entre Euclides Rodrigues e Padre Vitório Galiane

Afuá: tv. Manoel florindo gonçalves, 180

Porto grande: Av: Amapá , 443 - Malvinas

Pedra Branca: Rua Francisco Braz Galeria : 275 - centro
--

Laranjal do Jari: Rua Emílio Medice, nº 2504 - Agreste

Mazagão: R.Veiga Cabral, dentro do terminal rodoviário, bairro bom Jesus.
--

Abaetetuba - RUA BARÃO DO RIO BRANCO, 1297 CENTRO

Almeirim - RUA : PARDE AMANDIO PANTOJA,1397- CENTRO - EM FRENTE A ELETROSHOPPING

Saudação padrão:

“VOCÊ TELECOM BOM DIA (TARDE, NOITE), MEU NOME É FULANO, COMO POSSO AJUDAR?”

-Na fase de saudação o operador deve mostrar ao cliente que esta disponível a atender e resolver qualquer solicitação, use uma entonação de voz calma e alegre.

Todo novo atendimento deve ser iniciado como se fosse o 1º. Ouça a solicitação ou reclamação e simultaneamente registre estas informações em um bloco de notas, o cliente não gosta de repetir o que falou e é dever do operador se concentrar ao máximo e reter todas as informações dadas.

Em alguns casos o cliente pode estar extremamente exaltado ou falando demais, nesses casos o operador deve manter a calma e tentar captar a solicitação ou reclamação e informar ao cliente que pode resolver, porém precisa que o mesmo se acalme e nos ajude a ajudá-lo.

“SENHOR! NÃO ENTENDI SUA SOLICITAÇÃO, FALE PAUSADAMENTE POR GENTILEZA”

“SENHOR, SE DISPONIBILIZAR 10 MINUTOS DE SEU TEMPO AO TELEFONE, PODEREI LHE AJUDAR A TER ACESSO SEM NECESSIDADE DE UMA VISITA TÉCNICA.”

Confirmar dados cadastrais

IMPORTANTE:

- Sempre deveremos abrir o cadastro do cliente e atualizar com email e celular do contato Financeiro e o endereço de cobrança.
- Quando já tiver atendimentos abertos - adicionar contato com dados da solicitação do cliente
-

“ME INFORME POR FAVOR O CPF\CNPJ DO ASSINANTE”

“QUAL O TELEFONE PRA CONTATO ?”

“CONFIRME SEU EMAIL POR GENTILEZA”

“CONFIRME O ENDEREÇO PARA O QUAL ESTA SOLICITANDO ATENDIMENTO”

-Haverá casos em que o solicitante não é o assinante:

“SENHOR, ME INFORME SEU NOME COMPLETO, NÚMERO DE TELEFONE PARA CONTATO E EMAIL.”

-Adicione as informações no integrator em contatos ou confirme os dados do solicitante caso já esteja registrado.

-A confirmação dos dados do assinante e do solicitante é para que não haja um atendimento a um usuário que não tenha qualquer vínculo com o assinante.

-Lembre que de maneira alguma o operador deverá fornecer quaisquer dados do assinante, deixe que o solicitante os forneça, e não havendo a confirmação dos dados o atendimento não deve ser iniciado.

“SENHOR PEÇO QUE CONFIRME OS DADOS DO ASSINANTE OU NÃO PODEREMOS PROSSEGUIR COM SEU ATENDIMENTO, SE HOUVER A POSSIBILIDADE PEÇA AO PRÓPRIO ASSINANTE PARA ENTRAR EM CONTATO CONOSCO QUANDO ESTIVER NO LOCAL DA INSTALAÇÃO DO PLANO”

OUVIR A SOLICITAÇÃO DO CLIENTE, VERIFICAR O HISTÓRICO DE ATENDIMENTOS. SE JA HOUVER ATENDIMENTO ABERTO PARA A MESMA SOLICITAÇÃO, ADICIONE UM CONTATO COM NOME E TELEFONE DO SOLICITANTE E TRATE A SOLICITAÇÃO COM O CLIENTE.

SE NAO HOUVER ATENDIMENTO ABERTO, ABRIR ATENDIMENTO, INFORMAR O PROTOCOLO E REGISTRAR AS INFORMAÇÕES.

-Ao abrir o atendimento o protocolo deve ser informado de imediato ao cliente.

“SENHOR O PROTOCOLO DE SEU ATENDIMENTO É 12345, AGUARDE UM MOMENTO QUE ESTOU REGISTRANDO SUAS INFORMAÇÕES”

-Nesta fase o operador deve manter contato com o cliente em breves intervalos de tempo para evitar que o atendimento fique vago ou que o cliente fique efetuando questionamentos sobre a demora no atendimento.

“SENHOR AGUARDE MAIS UM MOMENTO POR FAVOR, ESTOU FINALIZANDO O REGISTRO DE SEU ATENDIMENTO”

-Neste momento o operador deve checar o status do plano, extrato financeiro, extrato de conexão e atendimentos registrados, de acordo com a solicitação.

-Lembre que um plano pode estar suspenso por débito e neste caso o atendimento técnico se torna nulo.

-Haverá casos em que o cliente estará extremamente exaltado e não dará ao operador oportunidade de falar ou registrar qualquer informação, neste caso o operador deverá focar-se mais ainda para não deixar que qualquer informação seja descartada.

-Todas as descrições de comentários e testes devem ser registradas com caracteres em caixa alta (letras maiúsculas), sem qualquer acentuação, desta maneira o registro de qualquer dado pode ser efetuado em menor tempo e conseqüentemente haverá mais produção.

QUESTIONAR SOBRE A SOLICITAÇÃO

-Nesta fase o operador deve obrigatoriamente questionar a solicitação do cliente para que haja a maior precisão na descrição das informações no histórico do atendimento.

-Sempre trate o cliente cordialmente e questione-o educadamente

-Perguntar! Deve ser um ato constante, pergunte ao cliente sobre algo objetivo em sua solicitação, desta maneira o operador terá como definir o que o cliente necessita e também haverá a oportunidade de resolver um problema ou atender a uma solicitação sem necessidade de encaminhar o atendimento a um setor ou nível seguinte.

-Lembre que, questionar o cliente não significa confronta-lo e sim coletar a maior quantidade de informações em um curto intervalo de tempo.

“O SENHOR PODE ME INFORMAR COMO TAL EVENTO ACONTECEU?”

REGISTRAR INFORMAÇÕES

-Esta fase é crítica para o operador, pois, haverá um tempo mínimo para analisar a solicitação ou reclamação do cliente.

- Descrever claramente todas as informações coletadas durante atendimento e, desta maneira o setor ou operador que assumir o atendimento entenderá e tratará a solicitação ou reclamação devidamente, sendo assim, cada mínimo detalhe informado pelo cliente ou dado registrado no integrator pode mudar drasticamente o fluxo e resolução do atendimento.

-Lembre que as informações registradas são advindas do cliente e não conclusão do operador:

O CLIENTE INFORMOU QUE UM CAMINHÃO PASSOU NA RUA E DANIFICOU O CABO DROP.

O CLIENTE INFORMOU QUE APÓS UMA FALHA ELÉTRICA, O ACESSO FICOU INDISPONIVEL.

O CLIENTE INFORMOU QUE REINICIOU A FONTE POE E O LED NÃO LIGOU

O CLIENTE INFORMOU QUE OS LEDS DO ROTEADOR NÃO LIGAM

-A conclusão da análise do atendimento deve ser descrita claramente e em poucas linhas, somente deve ser registrado algo que esteja voltado aos atendimentos.

INÍCIO DOS TESTES, ANÁLISE E REGISTRO DOS DADOS COLETADOS

-Esta fase é a mais importante e é onde pode ser definido se o atendimento será encaminhado a outro nível, setor ou será finalizado com resolução imediata

Caso o cliente não esteja no local na hora da ligação:

- **verificar se o plano está conectado, informar a ele que o serviço está disponível e solicitar que ele nos retorne quando estiver no local para que possamos realizar testes**
- **Se o plano estiver desconectado, verificar se é ponto de roteamento que está inoperante e já informar a previsão, caso o ponto de roteamento esteja normal e o equipamento do cliente desconectado, informar a ele, orientar que ligue/reinicie quando chegar no local e entre em contato novamente se for necessário.**

Tipos de atendimentos

REGISTRAR O ATENDIMENTO COM DESCRIÇÃO DO PROBLEMA RELATADO PELO CLIENTE RESUMIDAMENTE: SEM CONEXÃO, CONEXÃO LENTA, ROTEADOR DANIFICADO, SOLICITAÇÃO DE FATURA, INFORME DE PAGAMENTO, SOLICITAÇÃO DE DESCONTO, ETC...)

1.1. FATURAS / NEGOCIAÇÃO

Emissão de 2 via de boletos

Abre-se o atendimento e encerra

O padrão é ensinar o cliente a emitir a fatura pela central do assinante e encaminhar para o email dele pelo integrator

Script para atendimento:

SR(A) MARCO, TEL. 32425044, SOLICITOU 2ª VIA DE FATURA, FATURA ENCAMINHADA PARA SEU EMAIL E O CLIENTE FOI INFORMADO QUE A FATURA É DISPONIBILIZADA NA CENTRAL DO ASSINANTE, ORIENTADO A COMO ACESSA-LA.

OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:

1- para boletos que vencem nos sábados, domingos e feriados o cliente tem o direito ao desconto de 10% até o próximo dia útil

2- **Faturas criadas anteriores ao mês de abril / tem validade de 60 dias (todos os bancos) após isso já precisa criar um novo documento pq não tem mais validade.**

Posterior a essa data têm validade de 100 dias – exceto caixa (considerando a data de fechamento de faturamento)

ESCLARECIMENTO SOBRE OS CICLOS DO FATURAMENTO: Faturamento geral ocorre duas vezes ao mes considerando as datas de vencimento onde:

VENCIMENTOS 01, 05 E 10 - FECHAM DIA 19 DE CADA MÊS

EX: VENCIMENTO 10/05/2018 COBRA-SE UTILIZAÇÃO REFERENTE AO PERÍODO: 20/03/2018 A 19/04/2018

VENCIMENTOS 15, 20 E 25 - FECHAM DIA 31 DE CADA MÊS

EX: VENCIMENTO 25/05/2018 COBRA-SE UTILIZAÇÃO REFERENTE AO PERÍODO: 01 A 31/04/2018

.....
Negociação de débitos

A negociação de débitos pode ser realizada por telefone ou presencialmente.

Abrir o atendimento e informar a regra de negociação, se o cliente quiser fechar a negociação por telefone, encaminhar o atendimento para o cargo **COBRANÇA**, se não, pode fechar o atendimento.

Script para atendimento:

SRª SILVIA HELENA TEL:(96)99906-7594 ENTROU EM CONTATO INFORMANDO TER INTERESSE EM NEGOCIAR DIVIDA, ENTRAR EM CONTATO PREFERENCIALMENTE NO TURNO DA TARDE.

REGRA PROVISÓRIA DE NEGOCIAÇÃO

- 1 - VALORES ATÉ R\$ 300,00 > 60% de entrada + 2 parcelas - boleto
 - 2 - VALORES ACIMA DE R\$300,00 ATÉ R\$500,00 > 50% de entrada + 3 parcelas - boleto
 - 3 - VALORES ACIMA DE R\$500,00 ATÉ 700,00 > 40% de entrada + 4 parcelas - boleto
 - 4 - VALORES ACIMA DE R\$700,00 > 30% de entrada + 5 parcelas - boleto
- PARA PAGAMENTO A VISTA > desconto de juros e multas - boleto ou cartao de debito

.....
Contestação de faturas

Solicitação de desconto: Abrir o atendimento, realizar a análise e encerrar ou encaminhar (PRAZO DE 3 DIAS UTEIS ATÉ CONCLUSÃO DO FATURAMENTO)

Script para atendimento:

SR(A)ELIZANDRA CEL:99737282 SOLICITA DESCONTO REFERENTE AO PERIODO DE 16/03 A 31/03, POIS ESTAVA SEM ACESSO - CLIENTE CIENTE QUE SUA SOLICITAÇÃO SERÁ ANALISADA NO PRAZO DE ATÉ 3 DIAS UTEIS E CASO SEJA CONCEDIDO, O DESCONTO SERÁ LANÇADO NO PROXIMO FATURAMENTO.

Baixa não realizada - entra como contestação de faturas também

Esse tipo de atendimento não é realizado por telefone.

Orientar o cliente e fazer sua solicitação/reclamação por email a falecom@vocetelecom.vc orientando-o a encaminhar o comprovante de pagamento em anexo ou comparecer em um dos pontos de atendimentos presenciais com o comprovante para que seja analisado.

Script para atendimento:

SR. ... FOI ORIENTADO A ENCAMINHAR E-MAIL PARA FALECOM@VOCETELECOM.VC CONTENDO NOME COMPLETO DO ASSINANTE COM CNPJ / CPF E COMPROVANTE DO PAGAMENTO EM ANEXO.

1 - Esclarecimento de faturas - 1ª fatura proporcional:

Abrir o atendimento, explicar ao cliente como funciona e fecha-lo.

A fatura proporcional é gerada automaticamente após a instalação, conforme o fechamento referente a data de vencimento escolhida, o cliente não precisa solicitar

EX: instalação realizada dia 10/05 e vencimento do plano é 20

Nesse caso, o cliente terá fatura apenas para 20/06 e nessa fatura será cobrado o proporcional utilizado do dia 10/05 (data da instalação) até dia 31/05 (fechamento da fatura) mais taxa de instalação caso haja (verificar pois o plano pode ser isento de taxa)

Script para atendimento:

SR. ... ENTROU EM CONTATO SOLICITANDO INFORMAÇÕES SOBRE SUA PRIMEIRA FATURA, O MESMO ESTÁ CIENTE QUE A FATURA É GERADA AUTOMATICAMENTE E COMO VENCIMENTO É 20, O FECHAMENTO OCORRE TODO DIA 31, SERÁ GERADA APENAS PARA 20/06 NA QUAL SERÁ COBRADO O PROPORCIONAL PELA UTILIZAÇÃO DO DIA 10/05 (INSTALAÇÃO) ATÉ 31/05 FECHAMENTO DO FATURAMENTO. APÓS A EXPLICAÇÃO AS DUVIDAS FORAM SANADAS.

2 - Esclarecimento de faturas - planos promocionais: Abrir o atendimento, explicar ao cliente como funciona e fecha-lo.

Sr. seu o valor de seu plano é R\$**149,89** e possui promoção: nos 10 primeiros meses no valor é R\$99,00 para pagamento até a data de vencimento.

Sua fatura é dividida em dois serviços: O SVA (Serviço de Valor adicional) que equivale 85% de sua fatura e o SCM (Serviço de comunicação multimídia) equivalente aos 15% restante. Somando o SVA (127,40) com o SCM (22,49) totalizará o valor integral do plano R\$149,89. Além disso, em sua fatura também está sendo cobrado a Taxa de Instalação, esta taxa custa R\$ 250,00 e pode ser parcelada de até 10x de 25,00 como no seu caso. Portanto, sua fatura sempre virá no valor integral + a taxa de adesão (149,89+25,00=174,89), o desconto promocional deverá ser aplicado no ato do pagamento, descrito no final de seu boleto.

A partir do 11º mes o desconto para pagamento até o vencimento é de 10% sobre o valor normal do plano

Script para atendimento:

SR. ... ENTROU EM CONTATO CONTESTANDO VALOR DA FATURA 25/05 POIS INFORMA QUE ESTA SENDO COBRADO UM VALOR MAIOR - APÓS ANALISAR O CONTRATO DO CLIENTE FOI IDENTIFICADO QUE TRATA-SE DE PLANO PROMOCIONAL NO QUAL O CLIENTE PAGAVA VALOR R\$99.00 ATÉ O VENCIMENTO NOS 10 PRIMEIROS MESES, TENDO ACABADO TAL PROMOÇÃO A PARTIR DESSE MES SUAS FATURAS SERÃO GERADAS COM VALOR NORMAL DO PLANO QUE É R\$149,89, TENDO DESCONTO DE 10% ATÉ O VENCIMENTO, APÓS EXPLICAÇÕES AS DUVIDAS FORAM SANADAS

SOLICITAÇÃO DE DESCONTO PERÍODO QUE O PLANO ESTAVA BLOQUEADO POR DÉBITO

Senhor! informo que o desconto pelo período suspenso por debito sempre virá automaticamente na fatura subsequente, ainda não gerada pelo nosso sistema. Pois, nosso sistema sempre gera a fatura no valor integral, e quando identifica suspensão por debito deixa pendente como desconto os dias não utilizados, lançando assim automaticamente para a próxima fatura.

Script para atendimento:

SR. RUBENS SOLICITA DESCONTO POR PERÍODO BLOQUEADO, CLIENTE FOI INFORMADO QUE O DESCONTO SERÁ LANÇADO AUTOMATICAMENTE EM SUA PROXIMA FATURA.

CLIENTE QUER FICAR COM PLANO HABILITADO PQ NAO VAI PODER PAGAR ATÉ DATA DE BLOQUEIO E QUER QUE O PLANO FIQUE HABILITADO

Senhor! Informo que a suspensão do serviço é automática pelo sistema 10 dias após o vencimento. Por este motivo, não será possível realizar tal procedimento.

Script para atendimento:

SR. RUBENS INFORMA QUE NAO PODERÁ PAGAR A FATURA NA DATA E SOLICITA QUE O PLANO NAO SEJA SUSPENSO, CLIENTE FOI INFORMADO QUE NÃO TEMOS COMO ATENDER TAL SOLICITAÇÃO POIS A SUSPENSÃO OCORRE AUTOMATICAMENTE NO 11º DIA APÓS VENCIMENTO

3 - Informação de valores cobrados na fatura, etc

Abre-se o atendimento e encerra

Script para atendimento:

SR. ... ENTROU EM CONTATO SOLICITANDO ESCLARECIMENTO SOBRE VALORES COBRADOS EM SUA FATURA. O MESMO FOI INFORMADO QUE NA REFERIDA FATURA ESTA SENDO COBRADO 25 DIAS DE UTILIZAÇÃO MAIS PARCELA DA TAXA DE ADESÃO, APÓS EXPLICAÇÕES AS DUVIDAS FORAM SANADAS

RESIDUAL DE FATURAS (DEVIDO)

Não são lançados para proximo faturamento, o cliente deve pagar a fatura com valor restante.

Suspensão temporária

Somente o titular pode solicitar e não pode haver débitos no plano, período mínimo de 30 e máximo 120 dias, somente 1 vez ao ano.

Esse tipo de atendimento pode ser solicitado no atendimento presencial e por email falecom@vocetelecom.vc (qualquer localidade). O cliente deve encaminhar cópia do documento de identidade com foto e informar o período a ser suspenso.

Abrir o atendimento no sistema e fechar.

Reativação antecipada

Cliente solicitou suspensão temporária e quer habilitar o plano antes da data programada, esse procedimento não é realizado por telefone, orientar o cliente a encaminhar o email ao falecom@vocetelecom.vc com cópia do documento de identidade com foto em anexo, ou comparecer a um ponto de atendimento presencial. (abrir o atendimento e encerrar)

Informe de pagamento

Plano suspenso por débito, cliente pagou e quer fazer o informe de pagamento, preferencialmente orienta-lo a realizar tal procedimento pela central do assinante, se ele mostrar dificuldades em realizar tal procedimento, fazer o informe pelo integrator, pode ser feito para clientes com boletos vencidos até 30 dias. Informar ao cliente que ele tem direito a fazer o informe de pagamento 1 vez a cada 30 dias, o plano fica habilitado provisoriamente por 5 dias, quando o pagamento cair no sistema o plano será habilitado em definitivo (o prazo de compensação é de 24/48hs) se o pagamento não cair no sistema em até 5 dias, o plano será bloqueado novamente e só será habilitado novamente quando o pagamento cair no sistema. (abrir o atendimento e encerrar)

script: Informa que efetuou o pagamento hoje na casa lotérica, porém não havia sido liberada a sua conexão. O mesmo foi orientado que estaríamos realizando o informe de pagamento no sistema que habilita o plano provisoriamente por 5 dias, até que seu pagamento seja compensado no sistema.

...

CLIENTE JÁ FEZ O INFORME DE PAGAMENTO E SÓ PAGOU APÓS OS 5 DIAS (QUANDO O PLANO FOI BLOQUEADO NOVAMENTE)

Senhor! O informe de pagamento pode ser realizado uma única vez a cada 30 dias e seu plano já fez no dia nesse caso tem que aguardar, o prazo máximo para compensação do pagamento da fatura em nosso sistema é de até 48 horas (dias úteis), após o banco ou correspondente bancário repassar os valores o seu serviço automaticamente será habilitado.

CLIENTE ENTRA EM CONTATO PARA FAZER INFORME DE PAGAMENTO PORÉM TEM FATURAS VENCIDAS A MAIS DE 30 DIAS

SRA MARIA ENTROU EM CONTATO SOLICITANDO REALIZAR O INFORME DE PAGAMENTO, POREM NAO FOI POSSIVEL REALIZAR O PROCEDIMENTO POIS O MESMO POSSUI FATURAS EM ABERTO EM A MAIS DE TRINTA DIAS.
CLIENTE CIENTE QUE TERA QUE AGUARDAR A BAIXA BANCARIA PRAZO DE ATE 48 HORAS.

1.2. SUPORTE TÉCNICO

Mudança de senha do roteador

Abrir o atendimento, realizar o procedimento e encerrar ou encaminhar

Desconexão

Abrir o atendimento, realizar o procedimento e encerrar ou encaminhar

SCRIPT PARA ATENDIMENTO:

SRA MARIA INFORMA QUE ESTA SEM ACESSO DESDE O INICIO DA MANHÃ

Desconexão / plano suspenso por debito

SCRIPT PARA ATENDIMENTO:

SRA MARIA ENTROU EM CONTATO RELATANDO ESTA SEM ACESSO. EM ANALISE AO CADASTRO FOI IDENTIFICADO QUE O PLANO ESTA SUSPENSO POR DEBITO REFERENTE AS FATURAS 03/2018 E 04/2018. CLIENTE CIENTE DO DEBITO E QUE APÓS PAGAMENTO O PLANO HABILITA AUTOMATICAMENTE EM ATÉ 48HS QUE É O PRAZO PARA COMPENSAR O PAGAMENTO NO SISTEMA E FOI INFORMADA AINDA QUE PODE FAZER O INFORME DE PAGAMENTO PELO SAC.VOCETELECOM.VC HABILITANDO O PLANO PROVIARIAMENTE POR 5 DIAS ATÉ QUE PAGAMENTO COMPENSE.

Conexão lenta

Abrir o atendimento, realizar o procedimento e encerrar ou encaminhar

SCRIPT PARA ATENDIMENTO:

SRA MARIA INFORMA QUE SUA CONEXÃO ESTA LENTA DESDE O INICIO DA MANHÃ

Configuração de equipamento

Abrir o atendimento, realizar o procedimento ou passar as informações e encerrar ou encaminhar

Redirecionamento de portas: Abrir o atendimento e encerrar

Orientar o cliente a encaminhar a solicitação por email ao falecom@vocetelecom.vc, no email deve conter nome completo do assinante com cpf, o ip do equipamento interno e as portas.

SCRIPT PARA ATENDIMENTO:

SR(A) MARIA SOLICITOU REDIRECIONAMENTO DE PORTAS, A MESMA FOI ORIENTADA A ENCAMINHAR SUA SOLICITAÇÃO POR E-MAIL PARA FALECOM@VOCETELECOM.VC CONTENDO O NOME COMPLETO E CPF DO ASSINANTE, O IP DO EQUIPAMENTO INTERNO NA FAIXA 192.168.2.XXX E AS PORTAS PARA O REDIRECIONAMENTO.

SUPORTE TÉCNICO A PLANOS CORPORATIVOS ATENDIMENTO EXCLUSIVO 096 99101-2157

.....
1.3. ALTERAÇÃO NO PLANO / SERVIÇO

Atualização de dados cadastrais (telefone de contato, email, etc.)

Abre-se o atendimento, realiza o procedimento, ou orienta como o cliente deve solicitar e encerra.

SCRIPT:

CAPA DO ATENDIMENTO: **ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS**

FECHAMENTO REALIZADO: **ATUALIZADO TELEFONE, EMAIL E ENDEREÇO (CEP DE COBRANÇA)**

FECHAMENTO (QUANDO NAO REALIZADO - TEM QUE DESCREVER O MOTIVO):

ATUALIZADO TELEFONE, CEP DE COBRANÇA

OBS: CLIENTE NAO POSSUI EMAIL (NESSE CASO DESMARCAR ENVIO DE EMAIL EM *OUTRAS OPÇÕES*

Alteração da senha da central do assinante

Abre-se o atendimento, orienta como o cliente deve realizar, caso o cliente esteja com problemas para acessar, atualiza a senha como padrão e encerra o atendimento.

Mudança de vencimento (só pode ser realizada 1 vez a cada 30 dias - somente o titular pode solicitar)

plano tem que estar adimplente, abrir o atendimento, informando a nova data 01 - 05 - 10- 15 -20 - 25 e encaminhar ao cargo: FATURAMENTO, será realizado dentro de 48hs (dias úteis)

SCRIPT PARA ATENDIMENTO:

SR(A),TAYANE CEL:99737282 SOLICITA MUDANCA DE VENCIMENTO DO DIA 25 P/ O DIA 10- CIENTE QUE O PROCEDIMENTO SERÁ REALIZADO NO SISTEMA EM ATÉ 48HS DIAS UTEIS.

Mudança de plano - downgrade / Upgrade

Esse tipo de atendimento pode ser solicitado no atendimento presencial e por email falecom@vocetelecom.vc (por email poderemos atender somente localidades que não possuem atendimento presencial).

Orientar o cliente e fazer sua solicitação por email a falecom@vocetelecom.vc orientando-o a encaminhar cópia do documento de identidade em anexo ou comparecer em um dos pontos de atendimentos presenciais. (por email poderemos atender somente localidades que não possuem atendimento presencial).

SCRIPT PARA ATENDIMENTO:

SR(A) DENISE, TEL. 96988017020, SOLICITOU MUDANCA DE VELOCIDADE DE PARA 10 MEGAS, CLIENTE CIENTE QUE ESSE TIPO DE ATENDIMENTO NÃO É REALIZADO POR TELEFONE, POIS SERÁ NECESSÁRIO ASSINAR NOVO CONTRATO, ORIENTADO A COMPARECER AO PONTO DE ATENDIMENTO NO ENDEREÇO ... MUNIDO DE DOCUMENTO OFICIAL COM FOTO

SR(A) DENISE, TEL. 96988017020, SOLICITOU MUDANCA DE VELOCIDADE DE PARA 10 MEGAS, CLIENTE CIENTE QUE ESSE TIPO DE ATENDIMENTO NÃO É REALIZADO POR TELEFONE, PORÉM COMO NO SEU MUNICÍPIO NÃO HA PONTO DE ATENDIMENTO, O MESMO FOI ORIENTADO A ENCAMINHAR EMAIL PARA FALECOM@VOCETELECOM.VC COM SOLICITAÇÃO E CÓPIA DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE EM ANEXO.

Alteração de titularidade (suspensão temporariamente)

O atual e o novo titular devem estar presentes na empresa para assinar o documento, é necessário do documento de identidade com foto, só é possível passar a titularidade para pessoa que for residir no mesmo endereço.

SCRIPT PARA ATENDIMENTO:

SR(A) DENISE, SOLICITOU INFORMAÇÕES PARA TRANSFERIR A TITULARIDADE DO PLANO PARA SEU IRMÃO, A MESMA ESTA CIENTE QUE ESTE PROCESSO ESTA SUSPENSO TEMPORARIAMENTE.

Mudança de endereço

Esse tipo de atendimento pode ser solicitado no atendimento presencial (em Macapá só na Matriz) e por email falecom@vocetelecom.vc (por email poderemos atender somente localidades que não possuem atendimento presencial). O cliente deve encaminhar cópia do documento de identidade e do comprovante do novo endereço (atualizado).

Informar ao cliente que cobra-se a taxa de de serviço no valor de R\$99,00.

O prazo de atendimento dessa solicitação é de até 10 dias úteis.

Atendimento: MUDANÇA DE ENDEREÇO

SCRIPTS PARA ATENDIMENTOS:

RESIDENCIAL LOCALIDADE COM PONTO DE ATENDIMENTO:

SR(A) VIVIANE, TEL 999114650, SOLICITOU MUDANCA DE ENDERECO, CLIENTE CIENTE QUE ESTE PROCEDIMENTO NÃO PODE SER REALIZADO POR TELEFONE, ORIENTADO A COMPARECER AO PONTO DE ATENDIMENTO NO ENDEREÇO ... LEVANDO EM MÃOS O DOCUMENTO DE IDENTIDADE COM FOTO E CÓPIA DO COMPROVANTE DO NOVO ENDEREÇO ATUALIZADO - O MESMO FOI INFORMADO AINDA QUE COBRA-SE A TAXA DE 99,00 NO PROXIMO FATURAMENTO APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO E A VISITA TÉCNICA É REALIZADA EM UM PRAZO DE 10 DIAS UTEIS

RESIDENCIAL LOCALIDADE SEM PONTO DE ATENDIMENTO:

SR(A) VIVIANE, TEL 999114650, SOLICITOU MUDANCA DE ENDERECO, CLIENTE CIENTE QUE ESTE PROCEDIMENTO NÃO PODE SER REALIZADO POR TELEFONE, ORIENTADA A ENCAMINHAR SUA SOLICITAÇÃO POR E-MAIL PARA FALECOM@VOCETELECOM.VC CONTENDO O NOME COMPLETO, CPF DO ASSINANTE E CÓPIA DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE COM FOTO E O COMPROVANTE DO NOVO ENDEREÇO ATUALIZADO - O MESMO FOI INFORMADO AINDA QUE COBRA-SE A TAXA DE 99,00 NO PROXIMO FATURAMENTO APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO E A VISITA TÉCNICA É REALIZADA EM UM PRAZO DE 10 DIAS UTEIS

EMPRESARIAL:

DEVE APRESENTAR DOCUMENTO DE IDENTIDADE DO RESPONSÁVEL COM FOTO E COMPROVANTE DO NOVO ENDEREÇO EM ANEXO.

Mudança de ponto interno (mudança do local da instalação)

Abrir o atendimento, informar ao cliente que este serviço gera a taxa de visita técnica o valor de R\$65,00 e tem um prazo de 48 horas (dias úteis) e um operador entrará em contato para agendar a visita técnica, encaminhar ao cargo agendamento

SCRIPT PARA ATENDIMENTO:

SR(A) VIVIANE SOLICITOU MUDANCA DE PONTO DO QUARTO PARA O CORREDOR A MESMA ESTA CIENTE QUE SERÁ COBRADA A TAXA DE R\$65,00 NO PROXIMO FATURAMENTO E O PRAZO PRA REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA É DE 48 HORAS (DIAS UTEIS)

1.4 - CANCELAMENTO (encaminhar ligação para URA)

Solicitação de cancelamento: Confirmar se é o titular da conta, (só pode ser solicitado pelo titular), confirmar número do RG, CPF

Cancelamento a pedido

Abrir o atendimento de cancelamento a pedido e especificar o motivo do cancelamento: **ex:** mudança de cidade/redução de custo/insatisfação com o serviço, etc

Script:

SR. RUBENS TEL... SOLICITA CANCELAMENTO DO PLANO, MOTIVO: REDUÇÃO DE CUSTO - LIGAÇÃO TRANSFERIDA PARA FILA DO CANCELAMENTO

Cancelamento antes da instalação

Retirada de equipamento

OBS:

A solicitação de cancelamento pode ser realizada somente pelo titular do plano, por telefone 0800 701 2005 / 0800 280 3223 / 3312 5400, por email falecom@vocetelecom.vc e nos pontos de atendimento presencial. Por telefone caso o cliente queira prosseguir com a solicitação, a ligação deve ser redirecionada para a URA, assim o cliente escolhe a opção cancelamento para falar com o operador exclusivo, por email o cliente deve encaminhar em anexo a cópia do documento de identidade com foto, no atendimento presencial também deve apresentar documento com foto.

REATIVAÇÃO DE CANCELAMENTO

QUANDO O CLIENTE SOLICITOU O CANCELAMENTO: já tem atendimento de retirada de equipamento, porém ainda não foi retirado, o status do plano está em AGUARDANDO CANCELAMENTO, adicionar contato no atendimento e encaminhá-lo para o cargo CANCELAMENTO, informar Cintia por skype

SCRIPT PARA SOLICITAÇÃO DE DESCONTO

Plano:) Você Connect 5 MEGA Residencial (C)

Abertura: 02/04/2018 07:25

Fechamento: 12/04/2018 10:27

Resolução do problema: PAC INOPERANTE / RESOLVIDO PELA INFRA

.....

VOCETELECOM Status - System - Network - Logout AUTO REFRESH ON

Wireless Network: Master "KLEICIANE" (wlan0)

The *Device Configuration* section covers physical settings of the radio hardware such as channel, transmit power or antenna selection which are shared among all defined wireless networks (if the radio hardware is multi-SSID capable). For network settings like encryption or operation mode are grouped in the *Interface Configuration*.

Device Configuration

General Setup **Advanced Settings**

Status Mode: Master | SSID: KLEICIANE
85% BSSID: C4:71:54:2F:95:0C | Encryption: mixed WPA/WPA2 PSK (CCMP)
Channel: 1 (2.412 GHz) | Tx Power: 21 dBm
Signal: -50 dBm | Noise: -95 dBm
Bitrate: 66.8 Mbit/s | Country: US

Wireless network is enabled Disable

Operating frequency Mode: N | Channel: auto | Width: 20 MHz

Transmit Power 21 dBm (125 mW)

Click in General Setup volta para as configurações de nome de rede

Interface Configuration

General Setup Wireless Security MAC Filter Advanced Settings

Encryption WPA-PSK/WPA2-PSK Mixed Mo

Cipher auto

Key 24521012 Campo para alterar a senha, clicar no ícone verde exibe ou oculta a senha.

Enable key reinstallation (KRACK) countermeasures ☐
Complicates key reinstallation attacks on the client side by disabling retransmission of EAPOL-Key frames that are used to install keys. This workaround might cause interoperability issues and reduced robustness of key negotiation especially in environments with heavy traffic load.

Click in Save & Apply para aplicar as configurações.

Back to Overview Save & Apply Save Reset