



Anexos

Roteiro de Atendimento Vero - N1

Criado por: DAIANE SANTOS DO CARMO

Criado em: 29/08/2024 15:47

Modificado por: LARISSA ALELUIA NUNES

Modificado em: 30/08/2024 13:24

Resumo

Este artigo é um guia completo para o atendimento da equipe N1 da Vero Internet, oferecendo um roteiro detalhado com passo a passo dos processos, além de scripts e vídeos instrutivos para a execução dos procedimentos.

Conteúdo

Selecione um dos tópicos abaixo para visualizar mais informações sobre os temas.

FERRAMENTAS

Encontre aqui o link para as ferramentas utilizadas no atendimento, juntamente com seu login e senha.

FERRAMENTAS E SENHAS	
COMO LOGAR NA MÁQUINA	CTRL + ALT + DEL / BC + SENHA DE REDE
ROBBYSON	BC + SENHA DE REDE
Gente.oi	BC + SENHA DE REDE
Luhmus	BC + SENHA CRIADA
Wfmtahto.neosyx (Pausas)	BC + SENHA CRIADA
GIP	BC + SENHA DE REDE
OUTLOOK	PRIMEIRO NOME.ULTIMONOME@TAHTO.COM.BR
TEAMS	BC + SENHA DE REDE
GENESYS	EMAIL VERO+SENHA CRIADA
LECOM	EMAIL VERO+SENHA CRIADA
PI.NG	EMAIL VERO+SENHA CRIADA
SIMETRA	SENHA JÁ CRIADA
PLATAFORMA UNM2000	Usuário: operador_tahto senha: jvz*@QS@6&!tbi (link 10. 169.1.240:52001)
PLATAFORMA U2000	Usuário: operador_tahto senha: jvz*@QS@6&!tbi (link 10.169.3.66:31039)
PLATAFORMA NETNUMEN	Usuário: operador_tahto senha: jvz*@QS@6&!tbi (link 10.10.3.40:211240)

LINKS DAS FERRAMENTAS	
Gente.oi	https://gente.oi.net.br/tahto
Luhmus	LUHMUS.BEEDOO.IO
Wfmtahto.neosyx (Pausas)	https://wfmtahto.neosyx.com/relatorios/8/
GIP	GIP.INTRANET/
OUTLOOK	CCD (CASO NÃO CONSIGA ENTRAR NO OFFICE.COM)
SIMETRA	CCD
GENESYS	https://login.mypurecloud.com/?rid=Vm0x3GjaeoGTb0TV0l6Cven4easne43gyQVHXntnvl#/splash
LECOM	https://app.vero.lecom.com.br/sso/?redi
PI.NG	https://coverage.pi.ngtools.com.br/login

CHATBOT

O CHATBOT é uma ferramenta que redireciona a conversa para um atendimento humano, quando o cliente não consegue ter sua solicitação resolvida pelo bot.

Nessas situações o cliente recebe uma mensagem informando que será encaminhado para um de nossos atendentes para que o mesmo tenha sua solicitação resolvida.

O objetivo é resolver o problema do cliente através de uma conversa.

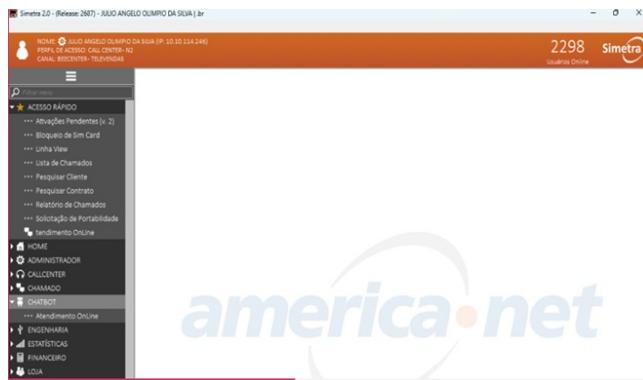
Confira abaixo como utilizar a ferramenta:

Passo 1: Logar no SIMETRA.



Passo 2: No MENU do SIMETRA é possível identificar o campo "CHATBOT".

Passo 3: Ao clicar em CHATBOT, abre uma aba abaixo: "Atendimento Online". Que irá te direcionar para o campo de atendimento .



Passo 5: Modificando o Status

5º Passo:
Ao clicar Em Pausa temos 5 opções, selecionar a pausa correta de acordo com a situação.

Os tipos de pausas são:

- ✓ **Lanche**: Pausa 20.
- ✓ **NR17 DESCANSO**: Pausa 10.
- ✓ **Particular**: Pausa banheiro/ Particular.
- ✓ **TREINAMENTO**: Pausa para um treinamento.
- ✓ **Feedback**: Pausa quando o analista for receber um Feedback.

Passo 6: Nesse campo podemos visualizar quantos clientes tem na fila, e quando apertar o botão "Atender" você automaticamente estará puxando o cliente para iniciar o atendimento.

Observação: Temos que atender 4 clientes por vez.

Passo 7: Mensagens prontas

7º Passo:
No campo das interações conseguimos encontrar as MACROS ou os Textos Prontos, para facilitar e agilizar o atendimento com o cliente.

Nas MACROS temos:

Categoria: Qual a categoria se encontra a mensagem;
Título: Onde vamos utilizar a "# com o título para; encontrar a mensagem com exemplo "Agendamento";
Mensagem: A mensagem pronta pra ser enviada ao cliente.

Passo 8: Texto e Mídia

1. Quantidade de clientes na fila de espera e em atendimento;
2. Você consegue realizar toda interação com o cliente, onde será possível verificar as mensagens enviada pelo mesmo;
3. Você encontrará todos os dados necessários para seguir com o atendimento.
 - Em "Dados do Cliente e Contrato" clique em: "Protocolo" para acessar o cadastro do cliente conforme tela ao lado.

Passo 9: Face Chatbot

Nesta tela é possível identificar o cadastro do cliente completo, onde será realizado toda a interação do chamado de acordo com a solicitação do cliente.

Também podemos interagir no chamado e delegar para as demais células de acordo com as suas tratativas.

Passo 9: Face Chatbot

Nesta tela é possível identificar o cadastro do cliente completo, onde será realizado toda a interação do chamado de acordo com a solicitação do cliente.

Também podemos interagir no chamado e delegar para as demais células de acordo com as suas tratativas.

Passo 10: Seleção de Tags e Finalização

Ao realizar toda sua tratativa junto ao cliente clique em: "Finalizar Atendimento".

Passo 10: Seleção de Tags e Finalização

Ao realizar toda sua tratativa junto ao cliente clique em: "Finalizar Atendimento".

Passo 10: Seleção de Tags e Finalização

Ao realizar toda sua tratativa junto ao cliente clique em: "Finalizar Atendimento".

OLT FIBERHOME

Clique aqui e verifique como realizar os procedimentos na ferramenta.

OLT FIBERHOME.pdf

OLT HUAWEI

Clique aqui e verifique como realizar os procedimentos na ferramenta.

OLT HUAWEI.pdf

OLT INTELBRAS

Clique aqui e verifique como realizar os procedimentos na ferramenta.

OLT INTELBRAS.pdf

OLT ZTE

Clique aqui e verifique como realizar os procedimentos na ferramenta.

OLT ZTE.pdf

PROCESSOS SAC

Selecione um dos tópicos abaixo para visualizar mais informações sobre o tema.

SCRIPT INICIAL - CONFIRMAÇÃO DE DADOS

"Olá (Nome do cliente), bom dia, tudo bem? Meu nome é XX e vou fazer o seu atendimento hoje. Antes já quero te contar uma novidade: A Americanet agora é VERO! Como eu posso te ajudar hoje?"

Dicas

- Mantenha um tom de voz cordial e paciente;
- Use linguagem clara e objetiva, evitando termos técnicos;
- Demonstre empatia e entenda que o cliente pode estar frustrado;
- Seja proativo em oferecer soluções e alternativas;
- Registre todas as informações de conversa para futuras referências.

Confirmação positiva com alteração cadastral

Em quais casos o cliente solicita alteração?

- Mudança de endereço;
- Troca de plano;
- Mudança de Ponto;
- Suspensão temporária;
- Troca de senha;
- Cancelamento de contrato;
- Contestação ou fraude.

Somente pode ser realizado com o titular e confirmado os itens abaixo

- Nome Completo;
- CPF;
- Endereço de Instalação.

Sugestão de Script: [Nome do cliente] para seguirmos com a solicitação de XXX, preciso realizar uma confirmação de dados.

Por favor qual nº do CPF e seu nome completo?

Verifique se as informações estão compatíveis com o contrato.

Agora para finalizar qual o endereço de instalação?

Verifique se as informações estão compatíveis com o contrato.

Perfeito, agora podemos proceder com a alteração solicitada.

Importante

Reforçarmos que não podemos citar os dados do cliente (**CPF, Endereço de instalação e nome completo do titular**), apenas devemos **escutar atentamente** os dados informados pelo cliente.

Se algum dado estiver incorreto, avise o cliente que as informações não correspondem e que ele precisa verificar e retornar.

Sugestão de Script: [Nome do Cliente], percebi que algumas informações não estão corretas. Sugiro que verifique as informações. Depois é só nos retornar. Estou por aqui para ajudar com o que precisar!"

Confirmação positiva sem alteração cadastral

Casos que seja o titular: Confirmamos o e-mail e telefone, para termos a certeza se estamos acessando as informações do contrato

Sugestão de Script: "Senhor (a) [nome do cliente], para garantir que estamos acessando as informações corretas do seu contrato, preciso confirmar alguns dados com você.

- Poderia, por favor, confirmar o seu e-mail?
Verifique se as informações estão compatíveis com o contrato.
- Seu número de telefone?
Verifique se as informações estão compatíveis com o contrato.
- Agradeço a confirmação, agora podemos proceder com a sua solicitação.

Casos que seja terceiro: confirmamos o nome completo, endereço, e-mail e telefone, para termos a certeza se estamos acessando as informações do contrato. Caso seja necessário atualizar, devemos seguir.

Sugestão de Script: Senhor (a) [nome do cliente], para garantir que estamos acessando as informações corretas do seu contrato, preciso confirmar alguns dados com você.

- Poderia, por favor, confirmar seu nome completo?
Verifique se as informações estão compatíveis com o contrato.
- O endereço do contrato?

Verifique se as informações estão compatíveis com o contrato.

- O e-mail e número de telefone?

Verifique se as informações estão compatíveis com o contrato.

- Agradeço a confirmação, agora podemos proceder com a sua solicitação.

⚠ Importante

Reforçarmos que não podemos citar os dados do cliente (**CPF, Endereço de instalação e nome completo do titular**), apenas devemos **escutar atentamente** os dados informados pelo cliente.

Se algum dado estiver incorreto, avise o cliente que as informações não correspondem e que ele precisa verificar e retornar.

▣ **Sugestão de Script:** "[Nome do Cliente], percebi que algumas informações não estão corretas. Sugiro que verifique as informações. Depois é só nos retornar. Estou por aqui para ajudar com o que precisar!"

CADASTRAR E REGULARIZAR DADOS

Dados cadastrais:

Caso o cliente solicite alguma alteração ou o analista verifique que está incorreto alguma informação no cadastro do contrato (Nome, endereço, CPF, telefone ou e-mail), seguiremos o processo abaixo de correção de dados cadastrais:

Em todo atendimento, tem que ser verificado e atualizado imediatamente;

- Caso verifique no atendimento que os dados cadastrais estão incorretos (Nome e CPF) será necessário a abertura de 2 protocolos, um para a solicitação do cliente e outro para a fila que vai efetuar a correção;
- O chamado deve ser delegado para a fila de correção de cadastro fila: C **adastro> Varejo>alteração/correção/inclusão de cadastro**.
- Orienta o cliente a anexar o documento no protocolo aberto.

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

No corpo do e-mail, incluir o número do contrato e o protocolo da solicitação (forneça o protocolo ao cliente).

to solicitado via portal, após o mesmo deverá aguardar o contato da equipe responsável. Prazo de até 72h úteis.

▣ **Sugestão de script:** "Olá, [Nome do Cliente], vou encaminhar essa questão para a equipe de correções de cadastro. Para agilizar, preciso que você anexe **informe os documentos que são necessários e informe em qual protocolo deve ser anexado**. Isso vai ajudar a equipe a realizar as correções necessárias. Se tiver qualquer dificuldade em anexar o comprovante no portal, você pode enviá-lo para o e-mail ouvidoria@americanet.com.br.

Só queria lembrar que é importante anexar o comprovante o quanto antes, porque o prazo de resolução começa a contar a partir do momento em que o documento é enviado. Se precisar de ajuda com isso, estou aqui."

Orientações para anexar o documento no portal. [Clique aqui](#)

Orientações para envio do e-mail:

- Oriente o cliente a incluir o nome da solicitação no assunto.
- Anexar os documentos relevantes.
- No corpo do e-mail, incluir o número do contrato e o protocolo da solicitação (forneça o protocolo ao cliente).

Atualizar ou incluir e-mail

Confira o passo a passo para realizar a atualização do e-mail ou incluir um novo no Simetra.

Para ver os dados cadastrais do cliente, clicamos em "**Ver Dados do Cliente**"

The screenshot shows the 'Simetra 2.0 Contrato' window. At the top, it says 'Cliente: 08968100627 - CLARICE APARECIDO VOGUE PIACI' and 'Contrato: 487575'. The main area contains fields for: Contrato Simetra Z: 487575; Dt. Cadastro: 13/01/2020; Status do Contrato: ATIVO; Indice Atrelado: IDPM; CEP (Início): A08968100627; Dt. Alteração: 25/01/2020; Prazo Contratual: 12; Nro. de Parcelas Inf.: 0; Dt. Últ. Alteração: 11/01/2023. Below these are fields for: Dependência de Acesso: 0; Dt. Cancelamento: 0; Forma de Pagamento: BOLETO; Contrato Federação: 0; Tipo de Contrato: Recorrente; Dt. Descrição: 0; Faz aplica em NF (dias): 0; PIS Decreto Faturação: 0,00; PIS Decreto Vencimento (padrão): 20; PIS Frequec. Minima: 0,00; Faturamento Manual: Não; Contrato com Sua / Datas: Sim; PIS Contrato: 97,83; PIS Saldo Dev. Contrato: 0,00; Repaginar: Repaginar; Descrição do Contrato: 08968100627; Origem do Contrato: REDE INFORMÁTICA; RS Valor Negociado: 0,00. At the bottom, there is a grid titled 'REDE FIBRA-REDE' with columns for: Serviços, Telef., Adicionais, Adm. Conta, Nota Fiscal, Reembolsamento, Documentos, Conta, Arrecadas, Outras Agências, NPS, Outros Valores, Last Mile, Score. The grid shows one row for 'REDE FIBRA-REDE' with values: 1, 97,83, 97,83, 16900052, RUA JESUS TRUJALO, 369, JARDIM ALVORADA/ ANDRADINA, SP. At the bottom of the grid, there are buttons for 'Total', 'Ver Dados do Cliente', 'Ver Endereço e Item', and 'Adicionar Endereço e Item'.

Nesse campo, podemos verificar todos os e-mails e telefones cadastrados. Para atualizar essas informações, siga o passo a passo abaixo:

Passo 1: Clicar com o botão esquerdo do mouse, duas vezes, no campo em que irá alterar.

Passo 2: Clicar em: “Sim”, para alterar o campo.

Passo 3: Digitar o e-mail no campo em branco, ou adicione “ ; ”, antes de incluir outro e-mail.

Passo 4: Clicar em: “Gravar”

Após clicar em gravar, irá aparecer um **pop-up** para validar o e-mail.

Precisamos que todas as opções estejam válidas com “✓”

Caso, não seja possível cadastrar um e-mail novo por erro em:

"Validação da conta de e-mail"

Siga o passo a passo a seguir:

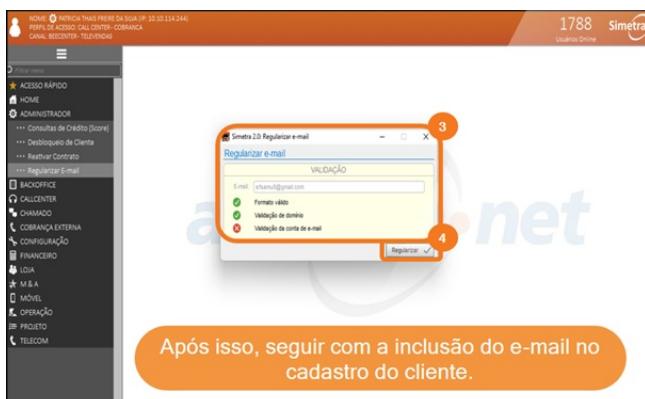
Passo 1: Clicar em: "**ADMINISTRADOR**"

Passo2: Clicar em: "**Regularizar E-mail**".



Passo 3: Incluir e-mail que deseja validar.

Passo 4: Clicar em: "**Regularizar e-mail**", caso esteja com o X em "**Validação da conta de e-mail**", proceder com a alteração.



Após isso, seguir com a inclusão do e-mail no cadastro do cliente.

A alteração do endereço de faturamento, é o que está descrito no boleto de cobrança, ou seja, diferente do endereço de instalação.

Passos:

- Precisamos delegar para a fila **CallCenter > Financeiro - Varejo > Triagem**;
- Solicitar ao cliente que encaminhe o novo comprovante de endereço para faturamento via portal para que possamos realizar a alteração. (cliente deve anexar comprovante no protocolo do chamado, caso tenha dificuldade enviar para ouvidoria@americanet.com.br);

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

Orientar o cliente enviar o documento solicitado via portal, após o mesmo deverá aguardar o contato da equipe responsável. Prazo de até 72h úteis.

Sugestão de script: *Oi, [Nome do Cliente], vou encaminhar essa questão para a equipe de correções de cadastro. Para agilizar, preciso que você anexe um comprovante legível no portal. Isso vai ajudar a equipe a realizar as correções necessárias. Se tiver qualquer dificuldade em anexar o comprovante no portal, você pode enviá-lo para o e-mail ouvidoria@americanet.com.br. Só queria lembrar que é importante anexar o comprovante quanto antes, porque o prazo de resolução começa a contar a partir do momento em que o documento é enviado. Se precisar de ajuda com isso, estou aqui.*

Orientações para anexar o documento no portal. [Clique aqui](#)

Orientações para envio do e-mail:

- Oriente o cliente a incluir o nome da solicitação no assunto.
- Anexar os documentos relevantes.
- No corpo do e-mail, incluir o número do contrato e o protocolo da solicitação (forneca o protocolo ao cliente).

TROCA DE TITULARIDADE

O que é Transferência de Titularidade?

É a troca do responsável pelo serviço contrato, onde o novo titular passa a ter autoridade e a responsabilidade do plano .

Entenda as regras:

- Somente o titular do contrato pode solicitar;
- A Transferência de titularidade pode ser solicitada apenas de: CPF para CPF;
- Não pode ter parcelamento em aberto;
- Termo da troca de titularidade assinado pelo cedente e cessionário (em casos de óbito, certidão de óbito anexada);
- Documento pessoal do cedente e do cessionário (obrigatório ter numeração do RG e CPF). Se anexar CNH, foto dela aberta (para que possamos ver a assinatura no documento);
- Em casos de detentos solicitar comprovante carcerário.

⚠ Importante:

- A Troca de Titularidade só pode ser solicitada seguindo as regras acima.
- Escolha a transferência de acordo com a situação do cliente

Troca de titularidade - Falecido

Em casos que o cliente informar que o titular faleceu e que deseja realizar a troca de titularidade, devemos seguir com o fluxo abaixo:

- **Passo 1:** N1 deve delegar para a fila: **Callcenter> Varejo> Transferência de titularidade**;
 - **Veja aqui** quando delegar ou abrir um novo chamado.
- **Passo 2:** Informar ao cliente para enviar a certidão de óbito e o termo de troca de titularidade preenchido apenas a parte do futuro titular no e-mail: ouvidoria@americanet.com.br;
- **Passo 3:** Ouvidoria anexa os documentos dentro do chamado para seguir com a tratativa;
- **Passo 4:** informe prazo de tratativa Prazo SLA: 72 horas úteis.

Orientar o cliente enviar o documento solicitado via e-mail, após o mesmo deverá aguardar o contato da equipe responsável. Prazo de até 72h úteis.

Sugestão de Script: *Oi, [Nome do Cliente], vou encaminhar essa questão para a equipe responsável. Para agilizar, preciso que você anexe a certidão de óbito juntamente com o termo de transferência de titularidade, só precisa preencher a parte do futuro titular para o e-mail ouvidoria@americanet.com.br.*

Só queria lembrar que é importante anexar os documentos quanto antes, porque o prazo de resolução começa a contar a partir do momento em que o documento é enviado. Se precisar de ajuda com isso, estou aqui.

Orientações para anexar o documento no portal. [Clique aqui](#)

Orientações para envio do e-mail:

- Oriente o cliente a incluir o nome da solicitação no assunto.
- Anexar os documentos relevantes.
- No corpo do e-mail, incluir o número do contrato e o protocolo da solicitação (forneca o protocolo ao cliente).

Troca de titularidade por terceiros - Titular Impossibilitado

Em alguns casos, vamos receber contato de terceiros alegando que o titular está impossibilitado de realizar tomada de decisões em seu contrato, ou porque está acamado, ou porque ficou doente, está em reclusão prisional.

Nesses casos iremos orientar o terceiro que alega que o titular não consegue realizar as tomadas de decisões a realizar a troca de titularidade para seu nome, já que é ele quem toma as decisões contratuais

- **Passo 1:** Orientar o terceiro a realizar a solicitar a troca de titularidade;
- **Passo 1:** N1 deve delegar para a fila: **Callcenter> Varejo> Transferência de titularidade**;

- **Veja aqui** quando delegar ou abrir um novo chamado.
- **Passo 2:** Informar ao cliente para enviar o documento do titular e do solicitante pelo **portal do cliente** e o termo de troca de titularidade preenchido. Caso tenha dificuldade pode enviar no e-mail: ouvidoria@americanet.com.br;
- **Passo 3:** Ouvidoria anexa os documentos dentro do chamado para seguir com a tratativa;
- **Passo 4:** informe prazo de tratativa Prazo SLA: 72 horas úteis.

Fique atento aos tipos de documentos necessários e solicite-os conforme a situação do cliente.

Exemplos de documentos:

- Laudo médico;
- Certidão carcerária;
- Certidão de óbito do titular;
- Documento pessoal do cedente e do cessionário (é obrigatório que contenham o número do RG e CPF). Se for anexar a CNH, certifique-se de enviar uma foto dela aberta, de modo que a assinatura seja visível.

□ Sugestão de script: Senhor (a) [nome do terceiro], entendo que o titular não está em condições de tomar decisões contratuais, e que você está responsável por essas decisões.

Nesse caso, recomendo que seja realizada a troca de titularidade para o seu nome, já que você está assumindo as responsabilidades contratuais.

Para isso, será necessário enviar alguns documentos tanto do titular quanto do solicitante pelo Portal do Cliente. **[Informe ao cliente qual documento será necessário de acordo com a situação]**, caso tenha dificuldades os documentos podem ser enviados para o e-mail ouvidoria@americanet.com.br .

- Laudo médico;
 - Certidão carcerária;
 - Certidão de óbito do titular.
 - Documento pessoal do cedente e do cessionário (obrigatório ter numeração do RG e CPF). Se anexar CNH, foto dela aberta (para que possamos ver a assinatura no documento).
- Só queria lembrar que é importante anexar os documentos quanto antes, porque o prazo de resolução começa a contar a partir do momento em que os documentos são enviados. Se precisar de ajuda com isso, estou aqui.*

Orientações para anexar o documento no portal. [Clique aqui](#)

Orientações para envio do e-mail:

- Oriente o cliente a incluir o nome da solicitação no assunto.
- Anexar os documentos relevantes.
- No corpo do e-mail, incluir o número do contrato e o protocolo da solicitação (forneca o protocolo ao cliente).

Termo de Troca de Titularidade

No portal, antes de o cliente logar, está disponível o termo de Troca de Titularidade.

Basta clicar em 'Troca de Titularidade' no fim da página inicial.



A parte de cima deve ser preenchida pelo atual contratante.

A parte debaixo, deve ser preenchido pelo futuro titular.

TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE		
DATA: _____ VENDEDOR(A): _____		
INFORMAÇÕES DO CEDENTE (ATUAL RESPONSÁVEL)		
Nome: _____		
CPF:	RG:	Data de Nasc.: / /
cel. 1: ()	cel. 2: ()	tel. 1: ()
CEP:	End. Assinante:	Nº
Complemento: _____		
E-mail:	Cidade:	UF: SP
CEP:	End. Instalação:	Nº
Complemento: _____		
CEP:	End. Cobrança:	Nº
Complemento: _____		
INFORMAÇÕES DO CESSIONÁRIO (FUTURO RESPONSÁVEL)		
Nome: _____		
CPF:	RG:	Data de Nasc.: / /
cel. 1: ()	cel. 2: ()	tel. 1: ()
CEP:	End. Assinante:	Nº
Complemento: _____		
E-mail:	Cidade:	UF: SP
CEP:	End. Instalação:	Nº
Complemento: _____		
CEP:	End. Cobrança:	Nº
Complemento: _____		

Declaro, sob as penas da lei e para os devidos fins, que as informações e dados acima prestados são expressão da verdadeira.

Anexar Documentos no Portal

Após informar ao cliente o protocolo da abertura de chamado, solicite que ele anexe o termo dentro do protocolo aberto.

Cliente entra no portal e em chamados registrados localiza o protocolo.

Data/Hora Abertura	Protocolo	Status	Detalhes
28/02/2023 - 11:12	2302822782	SOLUCIONADO	
28/02/2023 - 10:33	2302821088	SOLUCIONADO	
28/02/2023 - 10:27	2302820908	SOLUCIONADO	

1 - Localizado o protocolo, o cliente deverá anexar os documentos necessários.

Data/Hora Abertura	Protocolo	Status	Detalhes
28/02/2023 - 11:2	2302822782	PENDENTE	
28/02/2023 - 10:33	2302820908	SOLUCIONADO	
28/02/2023 - 10:27	2302820908	SOLUCIONADO	

2 - Selecione a opção de "Visualizar anexo"

← Detalhes do Chamado

Solicitação: AGENDAMENTO DE INSTALAÇÃO / MUDANÇA DE ENDEREÇO

Protocolo: 240114849 Data/Hora Abertura: 11/01/2024 - 20:00

Status: EM ATENDIMENTO

Descrição: CHAMADO ABERTO PARA EFETUAR O AGENDAMENTO COM O CLIENTE

Visualizar Interações Anexo Enviar Mensagem

3.Clique na opção: enviar novo arquivo;

Anexar documento no chamado

Tipo de Arquivo: Documento

Anexo: Escolher Arquivo [Nenhum arquivo escolhido]

* Tipo de arquivo permitido: PDF e JPG.
* Tamanho máximo do arquivo: 500 Kb.

Enviar Novo Arquivo

4.Selecione Tipo de Arquivo: Documento;

5.Clicar em Arquivo: Escolher Arquivo;

6.Após anexar os documentos clicar em Anexar Documento.

Anexar documento

ALTERAÇÃO DE PLANO (UPGRADE E DOWNGRADE)

⚠ Importante:

Todas as migrações de planos realizadas no Simetra implicarão automaticamente na refidelização do plano. Isso significa que, ao trocar ou migrar de plano, será aplicada uma multa de fidelidade válida por 12 meses. Essa multa será reduzida proporcionalmente, em 1/12, a cada mês de vigência do contrato. Os valores das multas, tanto para Banda Larga quanto para Planos Móveis.

É obrigatório informar o cliente sobre a refidelização antes de concluir a migração no sistema.

Sugestão de script: "[Nome do Cliente], estou realizando a mudança do seu plano [Plano X] para o [Plano Y]. Antes de finalizar, gostaria de informá-lo que, com essa alteração, seu contrato será refidelizado. Isso significa que você continuará aproveitando todos os benefícios e condições especiais do novo plano pelos próximos 12 meses".

Valores das multas de BL por planos migrados e da Telefonia Móvel:

Plano	Fidelidade	Multa BL	Multa Móvel por linha
SAFIRA 420 MB	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO FIBRA 320MB	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO FIBRA 420MB	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO FIBRA 750MB	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO ENTRETENIMENTO 780MB + GLOBOPLAY	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO ENTRETENIMENTO 780MB + MAX	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO ENTRETENIMENTO 780MB + TELECINE	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO ENTRETENIMENTO 780MB + PARAMOUNT	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO ENTRETENIMENTO 780MB + YOUTUBE PREMIUM	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO ENTRETENIMENTO 780MB + PREMIERE	12 meses	R\$ 1.558,00	R\$ 250,00
MUNDO ENTRETENIMENTO 780MB + GLOBOPLAY MAIS CANAIS	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO COMPLETO 850MB + YOUTUBE PREMIUM + GLOBOPLAY MAIS CANAIS	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO COMPLETO 850MB + YOUTUBE PREMIUM + MAX	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO COMPLETO 1GB + YOUTUBE PREMIUM + GLOBOPLAY MAIS CANAIS + MAX	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO 280M RET ESMERALDA	12 meses	R\$ 900,00	R\$ 250,00
MUNDO 360M RET ESMERALDA	12 meses	R\$ 900,00	R\$ 250,00
MUNDO 620M RET ESMERALDA	12 meses	R\$ 900,00	R\$ 250,00
MUNDO 620M + MAX RET ESMERALDA	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00
MUNDO 620M + GLP RET ESMERALDA	12 meses	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00

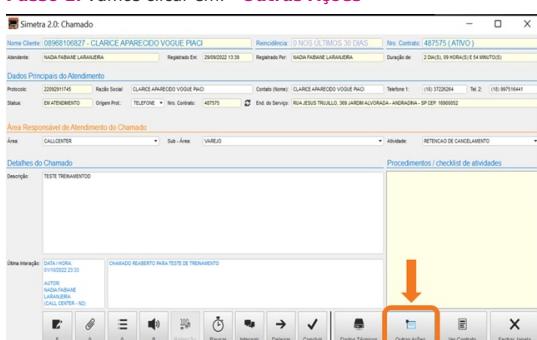
Como executar o processo de Alteração de plano

Confira abaixo um vídeo de como realizar o processo de alteração de plano

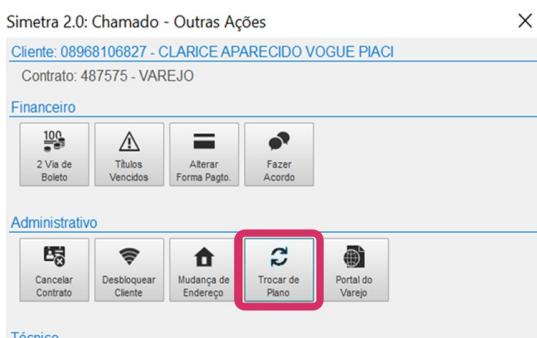


Imagens do passo a passo alteração do plano

Passo 1: Vamos clicar em: "Outras Ações"



Passo 2: Clique em Trocar de Plano



Identifique as setas no lado direito. Tudo que estiver antes delas se refere ao plano atual; tudo que estiver depois, é o novo plano do cliente

Verifique que à medida que alteramos o plano, automaticamente o nome do plano e seu valor são atualizados!

Para saber sobre qual plano falamos ao cliente, basta ler os detalhes do plano selecionado.

Para consultar mais planos, basta rolar essa barrinha para o lado.

Uma vez o cliente satisfeito com o plano oferecido, vamos prosseguir com a alteração. Clique em: “**Próximo**”

Incluindo a Linha Móvel

Durante a troca do plano é possível incluir um móvel. Para incluir, siga o passo-a-passo:

1. Clique em adicionar móvel;
2. Na nova janela, selecione se a linha é nova ou portada. Sendo linha nova, acrescente o DDD;
3. Aparecerá uma janela para escolher os números, escolha um número e clique em gravar;
4. clicar em próximo que já estamos alterando o plano e incluindo a linha móvel do cliente.

Incluindo um número móvel a ele. Clique em: “**Adicionar móvel**”

Faremos os processos abaixo para inclusão de linha.



Veremos essa janela



Selecione se é



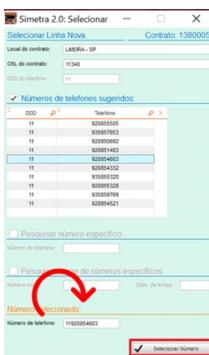
Supondo que seja Nova,
coloque o DDD do cliente.



Agora, vamos escolher um número

Informe ao cliente os números disponíveis. Assim que ele escolher, o número selecionado aparecerá logo abaixo.

E aí, vamos gravar!



Quando clicarmos em: "**Próximo**", já estamos alterando o plano do cliente.

Envio do Chip

Carteiras: Americanet, FIT Telecom e ASSIM Telecom

Prazo para entrega: Prazo para recebimento do CHIP na residência do cliente é de até 10 dias úteis. Esse processo é realizado automaticamente. Cliente alega que não recebeu o Chip: Caso o cliente entrar em contato com nossa URA questionando que não recebeu seu CHIP siga o processo

Para verificar se houve o envio do CHIP devemos identificar dentro do Simetra na aba Relatório de chamados os últimos chamados mostrando o número de rastreio do chip.



Após coleta do código acessar o link ([Rastreamento \(correios.com.br\)](https://rastreio.correios.com.br)) para acesso ao site dos CORREIOS para verificar o rastreamento do CHIP.

Caso não conste na Planilha de Rastreio Geral, delegar para a fila: **CALL CENTER > LOGISTICA > ENVIAR CHIP**

Contendo as informações:

- Endereço correto com complemento;
- DDD correto.

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

Sugestão de script: Olá, [Nome do Cliente], entendo que você ainda não recebeu o chip. Vou abrir um chamado para que possamos reenviar o mais rápido possível. Peço desculpas pelo inconveniente e, se precisar de mais alguma coisa, estou aqui para ajudar!

Demais Carteiras

Orientar a retirar o CHIP em loja.

Sugestão de script: Nome do Cliente], parabéns pela aquisição do chip! Só para te informar, não realizamos entrega em domicílio, então será necessário ir até uma de nossas lojas para fazer a retirada. Vou te passar o endereço da loja mais próxima para facilitar. Se precisar de alguma coisa, estou à disposição!

Abriremos exceções apenas para:

- Clientes atritados
- Lojas fechadas
- Deslocamento de difícil acesso.

Sugestão de script clientes atritados: [Nome do Cliente], normalmente, os chips precisam ser retirados em uma de nossas lojas, mas entendo que essa situação é um pouco complicada para você. Vou abrir uma exceção e providenciar o envio do chip diretamente para sua residência. Peço desculpas pelo transtorno, e vou garantir que o chip chegue o mais rápido possível. Se precisar de algo mais, estou aqui para ajudar.

Delegar para a fila: **CALL CENTER > LOGISTICA > ENVIAR CHIP**

Incluir as seguintes informações:

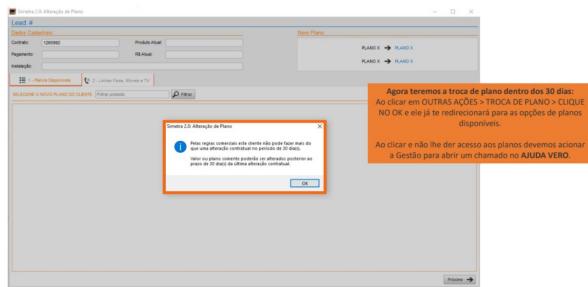
- Endereço correto com complemento;
- DDD correto.

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

Troca de Plano: Quebra dos 30 dias

A partir de agora, sempre que houver necessidade de realizar uma troca de plano dentro do período de 30 dias, siga os seguintes passos:

- Ao clicar em **OUTRAS AÇÕES > TROCA DE PLANO**, clique em **OK** e o sistema já te redirecionará para as opções de planos disponíveis.
- Se, ao clicar, o sistema não lhe der acesso aos planos, devemos acionar a Gestão para abrir um chamado no **AJUDA VERO**.



⚠ Importante:

Planos do legado AMERICANET não haverá possibilidade de migrar mesmo se estiver disponível. Devemos selecionar apenas os Planos do novo portfólio nomeados como "MUNDO".

TV BOX – AMERICANET TV

Anteriormente, a Americanet oferecia o serviço de streaming Americanet TV, no qual o cliente podia escolher entre 3 planos. A partir do plano pago, era possível alugar a TV Box por \$20 mensais, cobrados junto à fatura.

⚠ Importante:

- Clientes que realizarem alteração de plano perderão o acesso ao serviço de streaming.

[Sugestão de script: [Nome do Cliente], gostaria de informar que, ao realizar a alteração de seu plano, o acesso ao serviço de streaming via TV Box será descontinuado. Isso acontece porque o novo plano não inclui essa funcionalidade. Se essa alteração não atender às suas expectativas ou se o senhor(a) tiver alguma dúvida, estou aqui para ajudar a encontrar a melhor solução.

Em casos onde o cliente relatar que está com problemas no **Streaming Americanet TV**, e o cliente conter a TV BOX deve ser feito as validações de problemas com internet.

Verifique aqui como realizar as validações.

Se o problema não for a internet, devemos delegar para a fila:

Área:	OPERACOES - VAREJO
Sub - Área:	QUALIDADE - ATENDIMENTO TV
Atividade:	1.1 - ALOCACAO AUTOMATICA DE TECNICO
Motivo:	ÁREA RESPONSÁVEL

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

⚠ Atenção: Em casos de problemas com outros Streamings, como Globoplay, Max, entre outros, não deve ser delegado para essa fila.

SUSPENSÃO TEMPORÁRIA

Quando a suspensão temporária pode ser ofertada

Quando o titular entrar em contato e solicitar a suspensão temporária podemos ofertar esse serviço nas seguintes regras:

- Viagem;
- Reforma de casa/empresa;
- Problemas financeiros;
- Entre outros.

Importante: para efetuarmos a suspensão temporária o cliente não pode estar inadimplente, ou seja, com faturas com status em atraso ou contrato com status bloqueado.

- **Status do contrato:** Sempre informar para o cliente que o contrato está ativo, porém, nesse período de bloqueio não gera cobrança.
- **Prazo de bloqueio:** Sempre detalhe o prazo de suspensão no protocolo, lembrando que os prazos são **30, 60, 90** e o máximo é de **120 dias** e pode ser solicitado **uma única vez de 12 em 12 meses** e reforçar que a reativação dos serviços será automática, gerando cobrança após o período da suspensão.

Sugestão de script: "Senhor (a) [nome do cliente], gostaria de informar que durante a suspensão o seu contrato estará ativo. No entanto, durante o período de bloqueio, não haverá geração de cobrança."

O prazo de suspensão pode variar entre 30, 60, 90 ou até 120 dias, sendo que o máximo permitido é de 120 dias. Lembro que essa suspensão pode ser solicitada apenas uma vez a cada 12 meses.

É importante reforçar que, ao final desse período, a reativação dos serviços será automática, e as cobranças voltarão a ser geradas."

Devemos deve registrar período desejado e delegue o chamado para fila: **EXPERIÊNCIA DO CLIENTE > SOLICITAÇÕES > ATENDIMENTOS > ÁREA RESPONSÁVEL**

Prazo de resolução (SLA) de até 72h.

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

Importante: O chamado só pode ser delegado para a fila no mesmo dia que ele deseja a suspensão.

Sugestão de script: Senhor (a) [nome do cliente], entendendo que o senhor (a) deseja a suspensão do serviço. Para garantir que sua solicitação seja processada corretamente, o chamado só pode ser delegado para a fila no mesmo dia em que o senhor (a) deseja que a suspensão seja efetivada.

Importante:

"Cliente deseja retorna com a suspensão antes do período contratado"

Desbloqueio: se o cliente está bloqueado temporariamente e quer desbloquear, também enviamos para a **FILA: EXPERIÊNCIA DO CLIENTE > SOLICITAÇÕES > ATENDIMENTOS > ÁREA RESPONSÁVEL**

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

BLOQUEIO DE CHAMADAS

Bloqueio das ligações realizadas pelo televendas

Confirme com o cliente se essa é realmente a sua preferência, destacando que, ao manter essas ligações, ele poderá ficar informado sobre as ofertas e novidades nos serviços disponíveis.

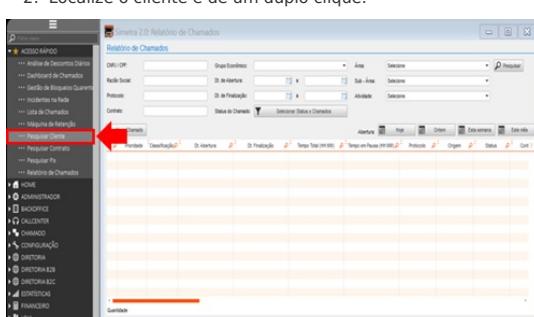
Sugestão de script: [Nome do Cliente], antes de prosseguirmos, gostaria de confirmar se você realmente deseja realizar o bloqueio das chamadas. Vale lembrar que, ao manter as comunicações, você poderá receber ofertas exclusivas e atualizações sobre serviços que podem ser vantajosos para você.

Deseja manter as ligações ativas ou prefere bloqueá-las?

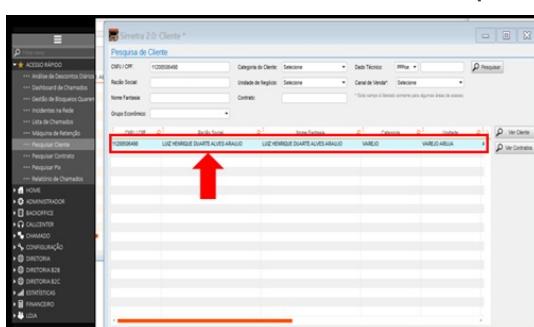
Siga o passo para bloqueio se for a vontade do cliente.

Passo a passo:

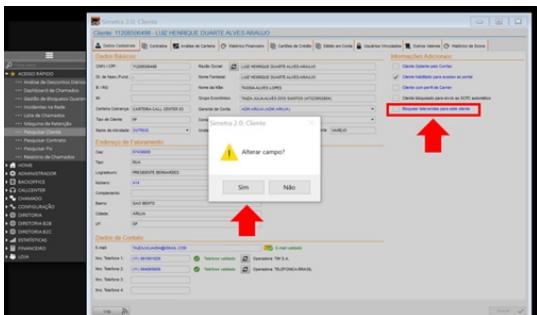
1. Clique em: **Pesquisar Cliente;**
2. Localize o cliente e dê um duplo clique.



3. Em **Dados Cadastrais** na lateral existe o ícone "Bloquear televendas para esse cliente".



4. Selecione a opção e aperte o “Sim” para alterar o campo e na sequência “Gravar”.



MUDANÇA DE ENDEREÇO

Antes de iniciar a mudança de endereço é necessário realizar a confirmação das informações.

Confirmações necessárias:

- Nome Completo
- CPF
- Telefone (WhatsApp)
- E-mail
- Endereço antigo (Com complemento)
- Endereço atual (Com complemento)

Sugestão de script: Senhor (a) [nome do cliente] antes de começarmos a mudança de endereço, gostaria de confirmar algumas informações para garantir que tudo seja realizado da melhor forma possível. Poderia confirmar alguns dados, por favor?

1. Nome Completo;
2. CPF;
3. Telefone, preferencialmente o WhatsApp;
4. E-mail;
5. Endereço Antigo (com complemento);
6. Endereço Atual (com complemento).

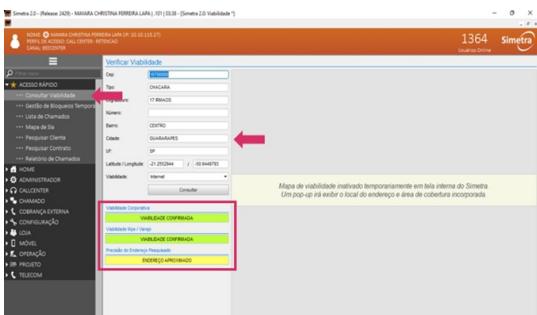
Essas informações são importantes para processarmos a mudança de endereço de maneira precisa e eficiente.

⚠️ Pontos Importantes:

- Verificar viabilidade do novo local;
- Verificar pendências financeiras;
- Não há cobrança da taxa de instalação;
- Informar ao cliente que os equipamentos devem ser levados para novo local, sendo eles: Modem, Roteador e Fonte de energia dos equipamentos;
- Em seguida confirmar a viabilidade no **PING**;
- Caso não tenha viabilidade abrir solicitação no **LECOM**.

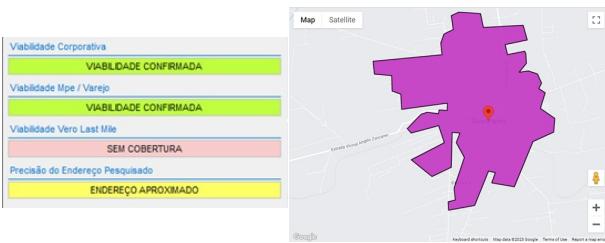
1º Passo: Verifique a Viabilidade do local solicitado pelo cliente;

No SIMETRA, ao lado direito, vamos em “CALLCENTER” e logo em seguida “**Consultar viabilidade**”, deve-se solicitar ao cliente o CEP, validar o Tipo e Logradouro e então solicitar o número e complemento



Ao lado direito, irá mostrar se o endereço do cliente está dentro da mancha, se estiver, tem disponibilidade no local, do contrário, significa que não há viabilidade na localidade.

Sempre devemos nos atentar sobre o tipo de viabilidade que estará disponível no local. Para clientes Varejo a Viabilidade correta é a “**Viabilidade Mpe / Varejo**”



Em seguida confirmar a viabilidade no **PING**. [Clique aqui.](#)

Endereço sem Viabilidade

⚠ Importante: Nos casos de mudança de endereço e o novo local não tem viabilidade e cliente solicita cancelamento do contrato, a cobrança de multa contratual é devida dentro dos 12 meses. A VERO garante a cobertura no local que o cliente efetuou contrato.

Verifique se existe chamado de viabilidade aberto no LECOM. [Clique aqui.](#)

Se houver chamado aberto, mostre que estamos constantemente expandindo a nossa rede e melhorando os nossos serviços.

💡 Sugestão de Script: "[Nome do Cliente], gostaria de agradecer o seu interesse em nossos serviços. Após uma verificação, constatamos que ainda não temos viabilidade técnica para oferecer nossos serviços de internet na região desejada. No entanto, quero informar que temos um projeto de expansão de rede em andamento para atender a sua região."

Se não houver chamado aberto, informe ao cliente que você pode abrir um chamado para expansão de rede.

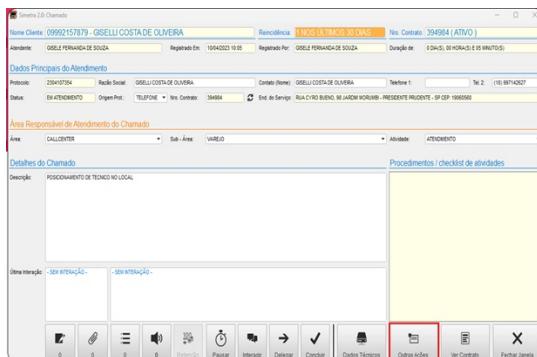
💡 Sugestão de Script: "[Nome do Cliente], gostaria de agradecer o seu interesse em nossos serviços. Infelizmente, após uma verificação detalhada, constatamos que ainda não temos viabilidade técnica para oferecer nossos serviços de internet na região desejada. No entanto, quero informar que podemos abrir um projeto de expansão de rede para atender a sua região. Dentro de 10 dias, você pode retornar o contato para verificar o status dessa expansão. Posso realizar a abertura do chamado?"

Verifique como realizar a abertura do chamado. [Clique aqui.](#)

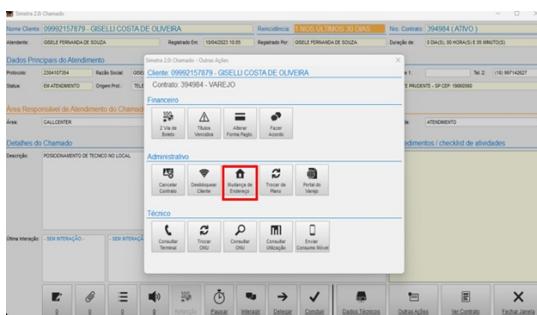
Endereço com Viabilidade

💡 Sugestão de Script: "[Nome do Cliente]! Boa notícia: encontramos viabilidade de rede no seu endereço. Isso significa que podemos realizar a mudança da sua rede, vou prosseguir com o processo de mudança de Endereço.

1. No contrato do cliente, vamos em: "outras ações"



2. Logo após, clicamos em: "Mudança de endereço"



3. Ao entrar em: "Mudança de endereço" somos direcionados para a área de alteração, colocando endereço corretamente e confirmando a modificação.
3. Ao entrar em: "Mudança de endereço" somos direcionados para a área de alteração, colocando endereço corretamente e confirmando a modificação.

Contrato 12 - Contrato para Instalação de Internet

Código: 00992117879 - GISELLI COSTA DE OLIVEIRA

Contrato 3940

Produto do contrato

R\$ Controle Atual	103,20	R\$ Saldo Devedor	0,00	Data de Abertura	11/03/2013
R\$ Controle Anterior	103,20	R\$ Desconto	0,00	Instalação (Dt. Previsão)	10/04/2013
R\$ Taxa de Manutenção	0,00	R\$ Impostos	0,00	Mês de Contrato:	04
R\$ Taxa de Instalação	103,20	R\$ Impostos	0,00		
R\$ Taxa de Parcela	103,20	R\$ Impostos	0,00		

Selecionar a partir de qual parcela será cobrada o valor da taxa (a parcela selecionada é requisitada)

R\$ Taxa	Parcela	Estado	R\$ Valor da taxa	R\$ Taxa Atualizado	R\$ Taxa Inst.	R\$ Adicional	R\$ Imp.	R\$ Imp. SLA	R\$ Descont.	R\$ Faltas	R\$ Acordo	R\$ Multa	R\$ Total	Percentual Taxa
103,20	42	ABERTO	20/03/2013	103,20									103,20	
103,20	43	ABERTO	20/03/2013	103,20									103,20	
103,20	44	ABERTO	20/03/2013	103,20									103,20	
103,20	45	ABERTO	20/03/2013	103,20									103,20	
103,20	46	ABERTO	20/03/2013	103,20									103,20	
103,20	47	ABERTO	20/03/2013	103,20									103,20	
103,20	48	ABERTO	20/03/2013	103,20									103,20	
103,20	49	ABERTO	20/03/2013	103,20									103,20	

Informar o novo endereço de Instalação

Endereço para Faturamento	Nome da Instalação	Endereço para Cobrança	Nova Instalação
Geç	Geç	Geç	Geç
Type	Type	Type	Type
Lokalisiert	Lokalisiert	Lokalisiert	Lokalisiert
Numer	Numer	Numer	Numer
Complemento	Complemento	Complemento	Complemento
Name	Name	Name	Name
Code	Code	Code	Code
City	City	City	City

Detalhe Histórico de Cobrança

Confira o vídeo explicativo sobre o passo a passo da mudança de endereço



Agendando a mudança de endereço

1. Entramos em: "Dados técnicos".

2. Em "Dados técnicos" vamos em Técnico/ Observação/ Datas e Agendamento, logo embaixo, selecionamos o período, data e observação para o agendamento (Lembrando que o agendamento deve ser realizado no próximo dia útil).

Após esse procedimento, o chamado deve ser encerrado.

⚠ Importante: Sempre informar o cliente agendamento antes de concluir a mudança de endereço.

Sistema 2.0 Home do Contrato

Contato: 1994800

Dados de Bem | **Dados Técnicos** | **Telecom** | **Contato** | **Outros Endereços**

Produto

Produto:	NETWORK_FIBRA_100	RS Unidade:	88.9000
Quantidade / Vencimento:	1	RS Total:	88.90

Técnico / observações das datas

Empreend (instalação):	NEVA TELECOM	Técnico Responsável:	LEONARDO AUGUSTO
Cancençao:	Selecionar	Instalação (Início):	24/11/2022 10:03
Observação (instalação):	PROVISORIO COM SUCESSO	Instalação (Fim):	24/11/2022 10:42
		Provisionamento (Início):	24/11/2022 10:33
		Provisionamento (Fim):	

Endereço de instalação

Cap:	13033-001
Tipo:	RUA
Logradouro:	GERALDINO VENQUE
Número:	4153
Complemento:	
Bairro:	PARQUE TERRA DE SANTA MARIA
Cidade:	PRASSUNUNCA
UF:	SP

Agendamento

Período (instalação):	MARÇAL
Di Agendamento:	19/04/2023
Observação:	
Data desejada:	

Sugestão de Script: [nome do cliente], gostaria de confirmar os detalhes da sua mudança de endereço. O agendamento está marcado para **[data]** às **[hora]**.

Por favor, tenha em mente que é importante levar todos os equipamentos para o novo local. Isso inclui:

1. **Modem**
2. **Roteador**
3. **Fonte de energia dos equipamentos**

Certifique-se de que esses itens sejam transportados para garantir a continuidade dos seus serviços.

Se precisar de mais alguma informação ou tiver dúvidas sobre o processo, estou à disposição para ajudar.

Confira o vídeo explicativo sobre como realizar o agendamento



Processo de Viabilidade - PI.NG

Plataforma destinada à consulta de viabilidade de cobertura. Acesse a ferramenta [PING](#)

Verifique o passo a passo da ferramenta:

Login

https://coverage.pi.nettools.com.br/login

- Inserir login: e-mail cadastrado
- Inserir a senha
- Leitura para aceite do termo de confidencialidade

Interface do PI.NG: Opções de pesquisa

Indique tipo de pesquisa (Endereço, CEP, Coordenadas Geográficas)

Pesquisa por CEP

Interface do PI.NG: Opções de pesquisa

Indique tipo de pesquisa (Endereço, CEP, Coordenadas Geográficas)

Pesquisa por CEP

Pesquisa de Viabilidade - Busca por CEP

Passo 1

Busca por CEP

Pesquisar

Pesquisa por CEP

Insira um CEP no campo abaixo:

36505-330

UF: MG
Cidade: Sabará
Bairro: Centro
Logradouro: Rua Mariana Michels

Anterior Navegar para a Rua

Próximo em navegar para a Rua

Passo 2:

Pesquisar

Pesquisa por CEP

Insira um CEP no campo abaixo:

36505-330

UF: MG
Cidade: Sabará
Bairro: Centro
Logradouro: Rua Mariana Michels

Anterior Navegar para a Rua

Próximo em navegar para a Rua

Passo 3

Retorno de Viabilidade Busca por CEP

Postal cobertura

Próximo marcador

1. Clique no marcador
2. Retorno da viabilidade
3. CTOs mais próximas, distância e a qual provedor pertence

Busca por Endereço

Insira o endereço

Adicione o número

Rua Malha Seca - Centro, Sabará - MG, 36505-336

Buscar

Retorno de viabilidade

Postal cobertura

Próximo marcador

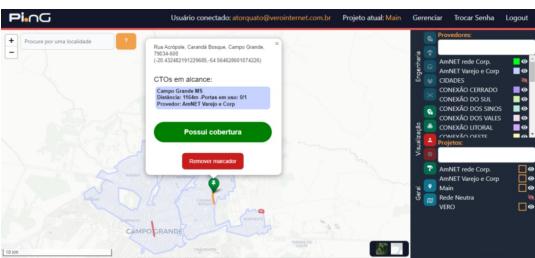
Retorno da viabilidade com as 03 CTO's mais próximas

Busca por Coordenada Geográfica

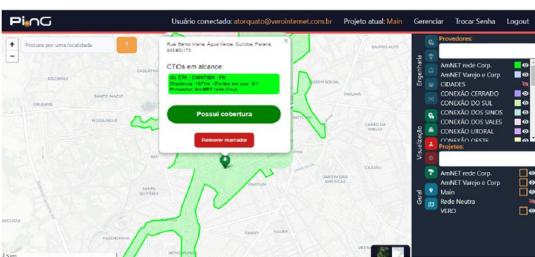


Retorno de Viabilidade América Net

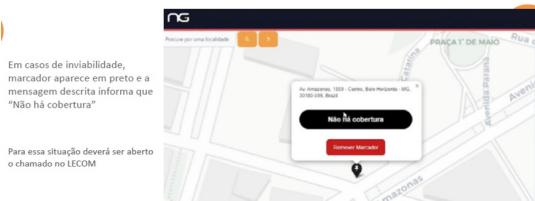
O Retorno de Viabilidade indica a cidade e o segmento (corporativo e varejo)



O Retorno de Viabilidade indica a cidade e o segmento (corporativo)



Inviabilidade



Processos LECOM

Selecione um dos tópicos abaixo para visualizar mais informações sobre o tema

Consultando Chamado no LECOM

Consultando um chamado no Lecom

No campo de pesquisa ao clicar para digitar, surge uma janela flutuante com os filtros de pesquisa.

A pesquisa pode ser feita através do número do protocolo

ou por processo, pesquisando o nome do serviço Adicione o nome do cliente ou CPF

Processos

Solicitação mudança de endereço - v.1

Atividades

Status

Período

Processos abertos em: 01/02/2024

Últimos 3 meses

12/05/2024

Pesquisar

Solicitação mudança de endereço					
	Código	Responsável	Atividade aberta em	Prazo para	Status da atividade
Atualização projeto	1	Administrador	28/07/2023 15:23	Sem prazo	Em andamento
Realiza expansão	1	Administrador	28/07/2023 15:16	02/08/2023 17:58	Aprovado
Prevê expansão	1	Administrador	28/07/2023 15:07	02/08/2023 17:07	Aprovado
Avalia viabilidade de expansão	1	Administrador	28/07/2023 15:00	05/08/2023 11:05	Aprovado
Inicia atendimento	1	Administrador	28/07/2023 15:04	Sem prazo	Aprovado

Nesta etapa a equipe de projetos atualiza no PLNG as informações referentes a expansão realizada na estrutura FTTX, seja ela um FTTH, FTTA ou FTTB, para que conste na viabilidade essas novas caixas ou vagas disponíveis no local.

Consulta de Chamados: Encerramento

Solicitação mudança de endereço					
	Código	Responsável	Atividade aberta em	Prazo para	Status da atividade
Finaliza	1	Administrador	28/07/2023 15:49	Sem prazo	Em andamento
Recebe OS	1	Administrador	28/07/2023 15:32	01/08/2023 15:32	Aprovado
Abertura OS	1	Administrador	28/07/2023 15:28	01/08/2023 15:28	Aprovado
Atualização projeto	1	Administrador	28/07/2023 15:22	Sem prazo	Aprovado
Realiza expansão	1	Administrador	28/07/2023 15:16	02/08/2023 17:16	Aprovado
Prevê expansão	1	Administrador	28/07/2023 15:07	02/08/2023 17:07	Aprovado
Avalia viabilidade de expansão	1	Administrador	28/07/2023 15:00	05/08/2023 11:05	Aprovado
Inicia atendimento	1	Administrador	28/07/2023 15:04	Sem prazo	Aprovado

O fluxo encerra automaticamente por um robô, quando em produção.

⚠ Importante:

Será necessário abrir um protocolo no CRM e registrar o atendimento, com a informação:

"O cliente x solicitou mudança de endereço, mas ao consultar no pi.ng não constou viabilidade, foi aberto no LECOM uma solicitação de viabilidade do código xxxx."

Abertura de Chamado no LECOM

Passo a passo da consulta e abertura do chamado de viabilidade no [LECOM](#)

Login:



Interface do Lecom

Abração de Chamados

Inicia atendimento

O(s) foi(a) campo(s): *

Não

Sim

No menu "O(s) Foi(a) campo(s)" será preenchido pelo COO para o cenário de inviabilidade encontradas pelo técnico já em campo, onde foi encontrado algum tipo de inviabilidade da estrutura FTTX Vero.

Número OS: *

CTO próxima: * Selecionar

Coordenadas: *

Motivo da inviabilidade adicional: *

Após realizar todo o preenchimento correto dos dados cadastrais, do novo endereço do cliente e viabilidade técnica, é necessário encaminhar.

Lembre-se de informar ao cliente que havendo viabilidade ele deve levar os equipamentos ao novo endereço, caso contrário deve ser devolvido para a Vero!

CANCELAR **ENCAMINHAR**

Logos após encaminhar, a solicitação é encaminhada para o setor de projetos para ver a viabilidade e custos gerais do projeto (Todo o setor de projetos responsáveis pelo fluxo receberá uma notificação na "caixa de entrada" referente as solicitações abertas).

MUDANÇA DE PONTO/PONTO ADICIONAL

Mudança de Ponto: É quando o titular deseja alterar o local do modem.

Não cobramos pela mudança de ponto em nenhuma de nossas provedoras. Se o cliente solicitar essa alteração, encaminhamos a solicitação para a equipe de campo e informamos que não há custo para esse serviço.

A mudança de ponto só é permitida com a autorização do titular.

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

Delegue o chamado para a fila:

2 - Informe a nova área de atendimento, a interação realizada no chamado e o motivo da delegação

Área:	OPERACOES - VAREJO	<input type="button" value="Devolver o chamado para área anterior"/>
Sub - Área:	SERVICO - MUDANÇA DE PONTO	
Atividade:	1.1 - ALOCACAO AUTOMATICA DE TECNICO	
Motivo:	ÁREA RESPONSÁVEL	

Ponto Adicional: É quando o cliente deseja mais um modem.

Não oferecemos o serviço de ponto adicional em nenhuma de nossas empresas. Se o cliente solicitar informe que não trabalhamos, no entanto, possuímos planos que incluem a tecnologia MESH, permitindo ao cliente obter a funcionalidade de um ponto adicional.

Sugestão de Script: "[Nome do Cliente], só para te informar, não oferecemos o serviço de ponto adicional em nossas empresas. Porém, a Vero tem planos que incluem a tecnologia MESH, que pode ser uma ótima opção para você ter essa funcionalidade. Gostaria que eu te passasse mais detalhes sobre esses planos?"

CONTRATO EM ATIVAÇÃO

Clientes ainda em processo de contrato em **ATIVAÇÃO**, ou seja, clientes que efetuaram a compra de um produto da Vero

Nro. Contrato: 1396092 (EM ATIVAÇÃO)

Duração de: 3 DIA(S), 05 HORA(S) E 44 MINUTO(S)

Para todas as unidades de venda, o suporte técnico deverá:

- Confirmar TODOS os dados (Nome/CPF/E-mail/Telefone e Endereço), afim de identificar que se trata do titular do contrato.
- Verificar para quando está agendado a instalação do cliente em "Dados Técnicos"
- Casos onde o prazo esteja expirado, proceder com o escalonamento. [Clique aqui](#).
- Caso o cliente queira proceder com o cancelamento antes da ativação, orientar o mesmo a recusar a instalação na visita do técnico e que o contrato será suspenso automaticamente.

Importante: Reforçamos que para contratos com status em ativação não podemos realizar tratativas, somente interação no SIMETRA.

Prazo expirado:

Sugestão de Script: [nome do cliente], entendo a frustração pelo atraso na instalação. Vou abrir uma solicitação junto à equipe técnica para priorizar o novo agendamento e garantir que o senhor (a) seja atendido (a) o mais rápido possível.

Cliente deseja cancelar siga o processo “Cancelamento de contrato - Em ativação” [Clique aqui](#)

CANCELAMENTO DE CONTRATO

Selecione o tipo de contrato que deseja cancelar e siga com o processo

Cancelamento de Contrato - Ativo

Somente o **TITULAR** do contrato pode solicitar o cancelamento, em casos de contato de terceiro devemos solicitar que o titular retorne para efetuar o cancelamento.

Sugestão de Script: Senhor (a) [nome do cliente], gostaria de informar que somente o titular do contrato pode solicitar o cancelamento. Se o senhor (a) não for o titular, pedimos que ele entre em contato diretamente para que possamos efetuar o cancelamento. Se houver alguma outra questão, estou à disposição para ajudar.

Antes de realizar a transferência para o setor de retenção, confirmar **TODOS** os dados (Nome/CPF/E-mail/Telefone e Endereço) afim de identificar que se trata do titular do contrato e questione ao cliente o motivo do cancelamento.

Sugestão de Script: Senhor (a) [nome do cliente], preciso confirmar alguns dados antes de seguir com a solicitação, por favor, pode confirmar as seguintes informações?

Nome Completo;

Verifique se as informações estão compatíveis com o contrato.

CPF;

Verifique se as informações estão compatíveis com o contrato.

E-mail:

Verifique se as informações estão compatíveis com o contrato.

Telefone;

Verifique se as informações estão compatíveis com o contrato.

Endereço.

Verifique se as informações estão compatíveis com o contrato.

Pode informar, por gentileza, qual o motivo do cancelamento?

Essa confirmação é importante para assegurar que o atendimento seja realizado corretamente.

Situação 1: Em casos de **problemas técnicos**, tentar ajudar o cliente, caso mesmo assim ele queira o cancelamento prosseguir com as informações.

Sugestão de Script: Senhor (a) [nome do cliente], entendo que esteja enfrentando problemas técnicos. Gostaria de tentar ajudar a resolver a questão agora mesmo, para que possa continuar utilizando nossos serviços sem interrupções.

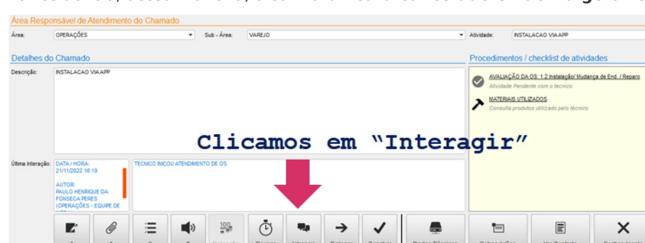
Situação 2: Caso seja qualquer outra reclamação como “**valor alto**”, “**mudança de endereço sem viabilidade**” etc., devemos delegar imediatamente para a fila: CallCenter > Varejo > **Retenção de Cancelamento**.

No chamado descreva todas as interações e o motivo do cancelamento e transfira a ligação.

Cancelamento de contrato - Em ativação

Procedimento nos casos no qual o cliente solicita o cancelamento do serviço com o contrato “EM ATIVAÇÃO”

Registrarmos todas as informações **no chamado de agendamento já em andamento**, informando o cancelamento pelo cliente e orientamos a recusar a instalação do técnico na residência, dessa maneira, o contrato **ficará cancelado e não irá gerar custos ao consumidor**.



Após ter clicado em “Interagir” escrevemos toda a conversação com o cliente e clicamos em “**interagir no chamado**” para que a equipe de campo não faça a instalação no local ou esteja ciente do cancelamento.

Informar ao cliente caso queira de fato o cancelamento deve ser negado a instalação.

Simetra 2.0: Interações
Cliente: 16909224191 - SONIA MARIA DE JESUS
Protocolo: 22112117946

1 - O que você deseja fazer?

 Interagir no Chamado  Pausar Chamado  Delegar Chamado  Finalizar Chamado

2 - Informe interação realizada no chamado

MOTIVO: CANCELAMENTO
NOME DO CLIENTE: SONIA
TELEFONE PARA CONTATO: 64981582099
NUMERO DE RETORNO: 64981582099

MOTIVO DETALHADO DO CONTATO: CLiente SOLICITA CANCELAMENTO DO CONTRATO POR MOTIVOS PESSOAIS
ORIENTACAO PASSADA: INFORMADO QUE O MOTIVO DO CANCELAMENTO ESTA REGISTRADO NO PROTOCOLO, E RECUSAR A VISITA TECNICA PARA QUE NAO SEJA ATIVO

Permitir que o cliente visualize essa interação no portal Gravar 

Sugestão de Script: [nome do cliente], se o senhor (a) deseja proceder com o cancelamento antes da ativação, oriento que recuse a instalação no momento da visita do técnico. Dessa forma, o contrato será suspenso automaticamente, sem necessidade de qualquer outra ação. Se precisar de mais alguma informação ou tiver dúvidas, estou à disposição.

Se o cliente deseja continuar com o cancelamento, delegue para retenção e depois realize a transferência.

CallCenter > Varejo > Retenção de Cancelamento.

Sugestão de Script: Entendo que deseja continuar com o cancelamento. Vou transferi-lo (a) para o setor de retenção, que poderá auxiliá-lo (a) melhor neste processo.

STATUS DO CONTRATO/ STATUS DO CHAMADO



Em ativação: Contrato do qual foi efetuado a venda, porém ainda não instalado.
Ativo: Contrato que não a nenhum tipo de bloqueio que o impeça de realizar certas tratativas.

Bloqueio do contrato: Serviços podem ser bloqueados após 45 dias de inadimplência
Suspenção Parcial: Após 15 dias corridos de inadimplência os serviços podem ser suspensos parcialmente.

Cancelado: Contrato do qual foi cancelado

Portado: Contrato irá aparecer como portado quando foi realizado uma mudança de titularidade.

Suspenso temporário: Solicitação a pedido do cliente e pode ocorrer por até 120 dias.

PORATILIDADE

Portabilidade é um serviço que permite ao usuário trocar de operadora, mantendo o mesmo número de telefone.

Existem dois tipos de linha no processo de portabilidade que podem ser selecionadas, sendo:

 **Móvel**
Portabilidade do número da linha móvel do cliente.

 **Fixa**
Portabilidade do número da linha fixa do cliente.

Tipos de operações no processo de portabilidade

Port IN (Entrada): Quando cliente solicita TRAZER o número de outra operadora para Americanet, se trata de uma Portabilidade entrante na rede da Vero.

Solicitação com a Vero.

Port OUT (Saída): Quando cliente solicita LEVAR o número da Americanet para outra operadora, se trata de uma Portabilidade de saída da americanet.

Solicitação com a outra Operadora.

Regras para realização da portabilidade

1. Linha que será portada precisa estar ativa e não pode ser um número provisório;
2. Não pode ter nenhum saldo devedor em nenhuma das operadoras;
3. Os cadastros precisam pertencer ao mesmo tipo de cliente, pois só podemos portar CPF para CPF e CNPJ para CNPJ.
4. Não pode ter outra solicitação de portabilidade em andamento para o mesmo número.
5. Não pode portar um número fixo para móvel (e vice-versa).

⚠ Importante

- Cliente faz o anexo via portal Americanet no protocolo da solicitação de portabilidade.;
- Cancelamento de portabilidade: Caso o cliente tenha respondido positivamente as mensagens (SMS's), o mesmo ainda poderá solicitar o cancelamento se mudar de ideia em até 1 dia útil antes da janela de portabilidade;
- Caso cliente mencione que já fez a solicitação, devemos consultar os status para saber as devidas tratativas.

Passo a passo da portabilidade – Port In (entrada) Linha móvel e fixa

Passo 1: Substituição de linha, faremos o processo de portabilidade através do gerenciamento de linhas.

Será necessário:

- Validar corretamente se o plano do cliente contempla linha móvel, se sim seguimos o passo a passo de incluir ou excluir número
- Excluir ou incluir chip (Varia de acordo com a solicitação do cliente);
- Em casos de inclusão, se faz necessário envio de chip.

Passo 2: Nova linha e plano compatível o processo de portabilidade será através de gerenciamento de linha

Será necessário:

- Informar ao cliente que a nova linha terá um custo adicional no plano é de R\$49,90 (mensal) - isso no plano antigo, novo plano "Mundo" o valor é \$40;
- Incluir uma nova linha com número portado que está vindo de outra operadora e concluir;
- Cliente deve aguardar o recebimento do SMS de confirmação no número de telefone portado.

Passo 3: Nova linha e plano não comporta o processo de portabilidade será através de troca de plano.

Será necessário:

- Ofertar e selecionar plano vigente e que comporte inclusão de linha (Upgrade);
- Adicionar linha e digitar o número informado sobre a portabilidade (linha que quer trazer);
- Selecionar opção "Mesma titularidade";

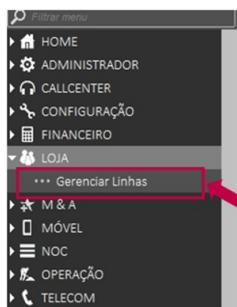
Passo a passo para inclusão de linha ↓

Incluindo uma linha de outra operadora no contrato Vero

Incluindo uma linha de outra operadora no contrato Vero

(Clientes que o plano já conte com linha móvel – Caso o plano do cliente não conte com linha móvel se faz necessário Upgrade).

No SIMETRA, selecione a opção: "Loja" no canto esquerdo da sua tela. Clique em: "Gerenciar Linhas"



Após localizar o contrato selecione o desejado e clique em: "Linhas" ou de um duplo clique com seu mouse para abrir a opção de gerenciamento de linhas no contrato do cliente.

Para localizar o contrato do cliente pesquise pelo CNPJ / CPF.

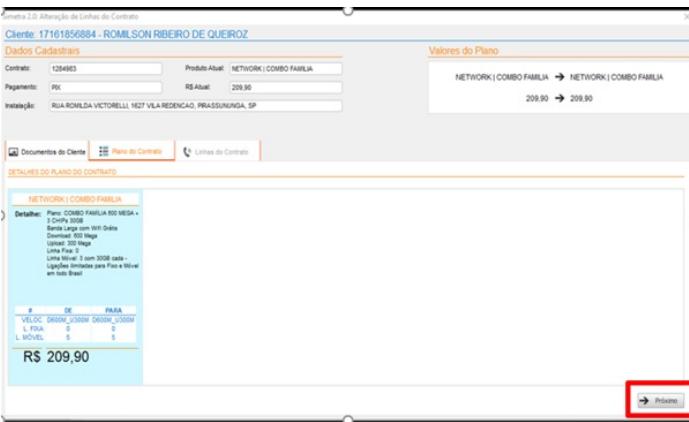
Selecionando o contrato você será direcionado para essa tela, pressione "Próximo" para continuar.

Depois de clicar em próximo, uma tela de aviso irá aparecer no seu SIMETRA.

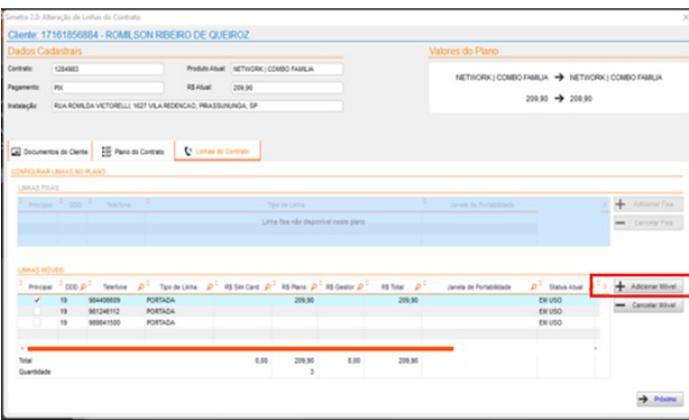
Selecione a opção: "Sim".



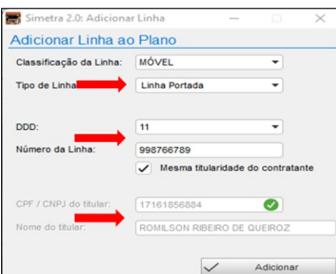
Nessa tela vamos confirmar se o plano que o cliente possui realmente comporta linhas para seguirmos com o processo de portabilidade.
Clique em: "próximo" novamente para ter acesso a tela de gerenciamento de linhas.



Clique em: "Adicionar Móvel"



Clique em: "Adicionar Móvel" e depois altere o tipo de linha para "Linha Portada".



Ativação de Linha

Métodos de Ativação:

- O Cliente consegue ativar o chip através do 10385 opção 3;

- Recebe um manual de como ativar o chip pelo portal;
- SAC também consegue realizar ativação seguindo o passo a passo à frente.

Procedimento SAC

1º Passo: Após selecionado a linha móvel do cliente, copie os últimos 6 dígitos do “Número ICCID”, ao qual será a senha do Portal Meuamericanet.

2º Passo: Acesse o portal

Insira o CPF do cliente e a senha (Últimos 6 dígitos do número ICCID).

3º Passo: Selecione o DDD e informe o número de telefone que aparece no SIMETRA e clique em Ativar.

Ativar Sim card

Clique em sim para confirmar a ativação da linha. O Chip já estará disponível para utilização.

⚠ Importante: Caso o cliente esteja inadimplente, não será possível realizar ativação do CHIP.

Verificação da ativação

Precisa ser verificado se o CHIP do cliente está ATIVO. Uma vez o chip já ativo, será necessário verificar qual status se encontra o processo de portabilidade;

Através do número do contrato do cliente devemos acessar o SIMETRA > Dados Técnicos > Telecom. Devemos dar um duplo clique na linha que apresentar o status: Aguardando Ativação

Status de Portabilidade

Selecione um dos tópicos abaixo para visualizar mais informações sobre o tema

Passo a Passo para consultar o status da portabilidade.

Para acessar a área de portabilidade no Simetra, devemos clicar em telecom e depois em solicitação de portabilidade.

TELECOM > SOLICITAÇÃO DE PORTABILIDADE

Tipo de Operação: Não selecionar um campo específico

Selecione o tipo de linha: Móvel ou Fixa

Nesse caso, podemos verificar que há uma falha em uma das solicitações. Dê um duplo clique onde tem a falha para validar o status.

Obs: Sempre validar o bilhete mais recente por data em: "**Data da Janela**".

Confira a falha e siga conforme o processo. No exemplo trata-se do STATUS 3.

Status - Aguardando o Envio ao Conector

1 - Status - Aguardando o Envio ao Conector:

O status 01 é quando o cliente está aguardando o recebimento do SMS para aceite, caso o cliente não tenha recebido, devemos fazer o reenvio através do SIMETRA.

Veja como realiza o reenvio

Consultar status da linha/chip>Solicitar reenvio de SMS.

Pergunte se o cliente recebeu o SMS.

Sugestão de script: Senhor (a) [nome do cliente], envie o SMS de autenticação para o seu número. Por favor, verifique o seu telefone e siga as instruções no SMS para realizar o aceite da portabilidade.

Se mesmo assim ele não receber, siga os seguintes passos:

- Solicite ao cliente para que preencha o Termo de Portabilidade e anexe ao protocolo:
 - Se o cliente tiver alguma dificuldade, pode enviar as informações por e-mail ouvidoria@americanet.com.br.
- Delegue para a fila: **CallCenter > Portabilidade > Triagem**.

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

Cliente não recebeu o SMS e consta no Log de portabilidade

Se o cliente não recebeu o SMS, e consta no Log de portabilidade o envio, será necessário solicitar ao mesmo que preencha o Termo de Portabilidade.

Após anexar o Termo de Portabilidade preenchido no chamado delegar para a fila:

Sugestão de script: [Nome do Cliente], vou encaminhar essa questão para a equipe responsável. Para agilizar, preciso que você anexe o termo de portabilidade no portal. Isso vai ajudar a equipe a realizar as verificações. Se tiver qualquer dificuldade em anexar o comprovante no portal, você pode enviá-lo para o e-mail ouvidoria@americanet.com.br.

Só queria lembrar que é importante anexar termo o quanto antes, porque o prazo de resolução começa a contar a partir do momento em que o documento é enviado. Se precisar de ajuda com isso, estou aqui.

Orientações para anexar o documento no portal. [Clique aqui](#)

Orientações para envio do e-mail:

- Oriente o cliente a incluir o nome da solicitação no assunto.
- Anexar os documentos relevantes.
- No corpo do e-mail, incluir o número do contrato e o protocolo da solicitação (forneca o protocolo ao cliente).

Status - Falha ao conectar

2- Falha ao conectar

Houve alguma falha sistêmica entre as operadoras impossibilitando a portabilidade.

Nesse cenário, devemos delegar para a fila de acordo como mostra na tela:

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

Sugestão de Script: [Nome do Cliente], houve uma falha sistêmica entre as operadoras que impossibilitou a portabilidade. Para resolver isso, vou precisar abrir um chamado para a área responsável averiguar o ocorrido. Vamos fazer o possível para resolver isso o quanto antes. Se precisar de mais alguma coisa, estou à disposição!"

Status - Enviado ao conector / Aguardando retorno SPG

Houve o pedido de portabilidade pelo cliente e está aguardando a atualização do sistema, o erro está relacionado diretamente com a data da portabilidade, que são 72h úteis, se ao identificar que a data é retroativa ou mais de 3 dias úteis, ocorre o STATUS 3.

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

Nesse cenário, devemos delegar para a fila de acordo como mostra na tela:

2 - Informe a nova área de atendimento, a interação realizada no chamado e o motivo da delegação

Área:	TELECOM	<input type="button" value="Devolver o chamado para área anterior"/>
Sub - Área:	CORPORATIVO / VAREJO	
Atividade:	PORATILIDADE	
Motivo:	Selezione	

Sugestão de Script: [Nome do Cliente], seu pedido está sem atualização. Para resolver isso, vou precisar abrir um chamado para a área responsável averiguar o ocorrido. Vamos fazer o possível para resolver isso o quanto antes. Se precisar de mais alguma coisa, estou à disposição!"

Status - Registrado no SPG/ Aguardando retorno do bilhete

O sistema recebeu a informação e está aguardando a liberação da portabilidade, porém a solicitação está travada no sistema, sem avanço algum.

Nesse cenário, devemos delegar para a fila de acordo como mostra na tela:

2 - Informe a nova área de atendimento, a interação realizada no chamado e o motivo da delegação

Área:	TELECOM	<input type="button" value="Devolver o chamado para área anterior"/>
Sub - Área:	CORPORATIVO / VAREJO	
Atividade:	PORATILIDADE	
Motivo:	Selezione	

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

Sugestão de Script: [Nome do Cliente], o sistema recebeu a solicitação e está aguardando a liberação da portabilidade, mas parece que a solicitação está travada no sistema, sem nenhum avanço. Vou precisar abrir uma solicitação para que a área responsável possa verificar e resolver isso. Peço desculpas pelo ocorrido. Qualquer dúvida, estou à disposição!

Status - Bilhete Registrado / Aguardando autorização

5- Bilhete Registrado / Aguardando autorização

A portabilidade foi registrada no sistema e está aguardando a autorização.

Possíveis falhas referente à esse status:

- Portabilidade de número vago:** Indica que a linha não está telefônica não está ativa na operadora antiga e a linha cancelada, orientar o cliente a realizar a reativação da linha na outra operadora.
- CPF inválido:** Indica que o CPF fornecido no pedido de portabilidade do receptor não é igual ao CPF do doador.
- Tipo de cliente não combina:** Isso indica que o número de telefone do receptor/doador não são iguais, ou seja, esta portando de um CNPJ para CPF ou vice e versa.

Importante: Todos os erros apresentados se caracterizam em portabilidade negada, onde não é autorizado pela atual provedora ou Anatel.

Para todo status 5, é necessário seguir os passos a seguir:

- Solicitar ao cliente que anexe o termo de portabilidade no portal ou solicite na loja mais próxima;
- Delegar para a fila de acordo como mostra na tela.

2 - Informe a nova área de atendimento, a interação realizada no chamado e o motivo da delegação

Área:	CALLCENTER	<input type="button" value="Devolver o chamado para área anterior"/>
Sub - Área:	PORATILIDADE	
Atividade:	TRIAGEM	
Motivo:	ÁREA RESPONSÁVEL	

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

Sugestão de script: [Nome do Cliente], vou encaminhar essa questão para a equipe responsável. Para agilizar, preciso que você anexe o termo de portabilidade no portal. Isso vai ajudar a equipe a realizar as verificações. Se tiver qualquer dificuldade em anexar o comprovante no portal, você pode enviá-lo para o e-mail ouvidoria@americanet.com.br.

Só queria lembrar que é importante anexar termo o quanto antes, porque o prazo de resolução começa a contar a partir do momento em que o documento é enviado. Se precisar de ajuda com isso, estou aqui.

Orientações para anexar o documento no portal. [Clique aqui](#)

Orientações para envio do e-mail:

- Oriente o cliente a incluir o nome da solicitação no assunto.
- Anexar os documentos relevantes.
- No corpo do e-mail, incluir o número do contrato e o protocolo da solicitação (forneca o protocolo ao cliente).

Status - Bilhete registrado / Autorizado

Significa que o agendamento da portabilidade já foi programado.

Sendo assim, passar a informação ao cliente, referente a data e período e logo após, encerrar o chamado.

Requisição:	385189
Agendado para:	18/08/2022 - 08:00
Bilhete:	109184068

Sugestão de script: [Nome do Cliente], o agendamento da portabilidade já foi programado. A data e o período previstos são [inserir data e período]. Se precisar de mais alguma coisa, estou aqui para ajudar!

Status - Bilhete Ativo

O número foi portado com sucesso!

Em alguns casos, no SIMETRA, o número apresenta como portado, porém, ao consultar no ABR Telecom e identificarmos que o número não pertence a Americanet, e sim a outra operadora, devemos delegamos para:

Consulte o número, [clique aqui](#).

2 - Informe a nova área de atendimento, a interação realizada no chamado e o motivo da delegação

Área:	TELECOM	<input type="button" value="Devolver o chamado para área anterior"/>
Sub - Área:	CORPORATIVO / VAREJO	
Atividade:	PORATILIDADE	
Motivo:	Seleção	

Ao consultar o número aparece com outra operadora.

Sugestão de Script: [Nome do Cliente], o número foi portado com sucesso! Ao consultar o número, ele aparece como portado. No entanto, ao verificarmos no ABR Telecom, identificamos que o número não pertence à Americanet, mas sim a outra operadora.

Vamos precisar encaminhar isso para análise da área responsável. Pedimos desculpas pelo transtorno e agradecemos a sua compreensão. Qualquer dúvida, estou à disposição!

Status -Bilhete cancelado
Bilhete cancelado

A portabilidade foi cancelada no SIMETRA.

Caso o cliente deseje prosseguir com a portabilidade, será necessário anexar o Termo de Portabilidade e delegar para a fila:

2 - Informe a nova área de atendimento, a interação realizada no chamado e o motivo da delegação

Área:	CALLCENTER	<input type="button" value="Devolver o chamado para área anterior"/>
Sub - Área:	PORATILIDADE	
Atividade:	TRIAGEM	
Motivo:	ÁREA RESPONSÁVEL	

Sugestão de Script:

[Nome do Cliente], a portabilidade foi cancelada. **[Verifique e informe o motivo do cancelamento para o cliente]** Para resolver a situação, será necessário realizar o processo novamente.

Por favor, preencha o termo de portabilidade e anexe-o no portal, no protocolo aberto **[informe o número do protocolo ao cliente]** Se tiver dificuldade em anexar o documento, você pode enviá-lo por e-mail para ouvidoria@americanet.com.br.

Se precisar de mais assistência, estou aqui para ajudar!

Orientações para anexar o documento no portal. [Clique aqui](#)

Orientações para envio do e-mail:

- Oriente o cliente a incluir o nome da solicitação no assunto.
- Anexar os documentos relevantes.
- No corpo do e-mail, incluir o número do contrato e o protocolo da solicitação (forneca o protocolo ao cliente).

Status -Portabilidade Negada

Situações onde a portabilidade é negada:

- Se os dados fornecidos pelo usuário estiverem incorretos ou incompletos; Exemplo: Quando o número a ser portado está com o CPF divergente do titular do contrato Vero;
- Se a outra solicitação de portabilidade já estiver em andamento para o mesmo número.
- Se o número não existir, for provisório, for de um orelhão ou tiver sido cancelado (a portabilidade só funciona em uma linha ativa);
- Se o pedido envolver a portabilidade de um número fixo para móvel (e vice-versa).

Sugestão de script: [Nome do Cliente], a portabilidade foi negada devido a [inserir motivo]. Peço que regularize essa situação e, em seguida, realize um novo pedido de portabilidade. Qualquer dúvida ou se precisar de ajuda, estou aqui para auxiliar!"

Portabilidade Port Out (Saída) Linha móvel e fixa

1º Passo: devemos questionar se o cliente irá permanecer com seu número:

- Sugestão a de script:** Senhor(a) [nome do cliente], antes de agendarmos a portabilidade, gostaria de confirmar: o senhor(a) deseja manter o seu número atual durante o processo de portabilidade?

2º Passo: Se sim, oriente-o a entrar em contato com a operadora a qual ele migrará para solicitar a portabilidade.

- Sugestão de script:** Senhor(a) [nome do cliente], como o senhor(a) deseja manter o seu número atual, recomendo que entre em contato com a operadora para a qual deseja migrar e solicite a portabilidade diretamente com eles.
- Lembre-se de que será necessário dar o aceite no processo de portabilidade utilizando o chip da sua operadora atual, então não o descarte até que o processo esteja concluído.

3º Passo: Portabilidade concluída na outra operadora?

Se sim, o contrato que possui com Americanet poderá ser alterado o plano realizando a exclusão da linha.

Se não, devemos orientar o cliente que precisa aguardar a conclusão do processo de portabilidade realizado na outra operadora para que não ocorra a perda do número.

- Sugestão de script:** [Nome do cliente], se o senhor(a) optar por não manter o número atual, recomendo que aguarde a conclusão do processo de portabilidade com a nova operadora antes de descartar o chip da operadora atual.

Isso é importante para evitar a perda do número. Certifique-se de que a portabilidade esteja completamente finalizada para que não haja problemas com a transferência do número. Se precisar de qualquer assistência adicional, estou à disposição para ajudar!

Portabilidade Interna

É um serviço que permite ao usuário trocar sua linha com outra pessoa (De CPF para CPF ou de CNPJ Varejo para CNPJ Varejo), porém mantendo o mesmo número com a Americanet, ou seja, é realizado internamente uma troca de contrato da linha telefônica.

△ Importante:

- Verificar se ambos clientes possuem contrato Americanet;

- Analisar o plano de ambos e verificar se haverá a necessidade de um Upgrade ou Downgrade;
- Obrigatório que ambos estejam em ligação e os dois devem ser feitos confirmação de dados;
- Uma vez portada é de responsabilidade do atual titular tudo o que tange aquele número.

Atenção: Necessária confirmação positiva e aceite de ambos usuários.

Caso a outra parte não obtenha contrato com a Americanet, orientar o solicitante da linha a entrar em contato com o nosso comercial (Através do número 10385 - Opção 02) ou comparecer até uma loja mais próxima de sua residência com documento para abertura de um contrato de serviço junto a Vero, pois não será possível procedermos, orientar o mesmo a retornar a ligação quando o contrato for realizado.

- **Sugestão de script:** Senhor(a) [nome do cliente], para adquirir um novo contrato, recomendo que entre em contato com nosso departamento comercial pelo número 10385 - Opção 02. A portabilidade só pode ser realizada entre contratos da Vero.

- Outra opção é visitar uma loja Vero mais próxima de sua residência com os documentos necessários para a abertura de um contrato de serviço.

Depois que o contrato for realizado, por favor, retorno à ligação para que possamos dar continuidade ao processo. Se precisar de mais assistência ou tiver dúvidas, estou aqui para ajudar!

Se ambos clientes possuem contrato Vero, acessar o SIMETRA e analisar na aba TELECOM as linhas móveis e identificar com atenção a linha que será portada para o outro cliente.

Na aba bloqueio de Sim Card siga os seguintes passos:

- Inserir DDD + número da linha que será portada e CPF do titular atual da linha;
- Após clicar em: Validar dados;
- Clicar na linha correspondente do contrato;
- Selecionar o Motivo do bloqueio do Sim Card: PERDA DE CHIP;
- Confirmar o bloqueio do Sim Card

LEMBRETE: Caso seja PORTABILIDADE INTERNA de uma linha fixa, não há bloqueio, apenas o gerenciamento em ambos contratos.

Ainda no contrato do cedente:

1º Passo: Em: Gerenciar linhas > Inserir o CPF> Pesquisar >Dar um duplo clique.

2º Passo: Clicar em: próximo

Início / SIM Adesão de Linhas de Celular

Cliente: 34372461860 - LEIANE CRISTINA CORRÉA

Dados Cadastrais

Contrato:	1472915	Produto Atual:	NETWORK COMBO FAMÍLIA TOTAL
Pagamento:	PIX	R\$ Atual:	229,90
Instalação:	RUA SALVADOR GONÇALVES DE OLIVEIRA, 179 JARDIM SANTA ARAÚJO, LIMEIRA, SP		

Valores do Plano

NETWORK COMBO FAMÍLIA TOTAL → NETWORK COMBO FAMÍLIA TOTAL	229,90 → 229,90
---	-----------------

Fotos vinculadas à alteração do plano

Foto da Pessoa Foto do Documento Foto do QR CODE da CNH


+ Originale 
+ Originale 
+ Originale

Processar

3º Passo: Em: Linha Móveis > Clicar na linha correspondente > Clicar em: Cancelar móvel.

Início / SIM Adesão de Linhas de Celular

Cliente: 34372461860 - LEIANE CRISTINA CORRÉA

Dados Cadastrais

Contrato:	1472915	Produto Atual:	NETWORK COMBO FAMÍLIA TOTAL
Pagamento:	PIX	R\$ Atual:	229,90
Instalação:	RUA SALVADOR GONÇALVES DE OLIVEIRA, 179 JARDIM SANTA ARAÚJO, LIMEIRA, SP		

Valores do Plano

NETWORK COMBO FAMÍLIA TOTAL → NETWORK COMBO FAMÍLIA TOTAL	229,90 → 229,90
---	-----------------

Adesões de Celular | Plano de Contas | Linhas de Linhas

LINHAS FIXAS

✓ Princípal: 19 42801311 NOVA LINHA	Type de Linha	Jurado de Portabilidade	+ Adicionar Fixa	- Cancelar Fixa
✓ 19 95188478 PORTADA	00000000000000000000000000000000	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
✓ 19 95188478 PORTADA	95188478	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Total Quantidade	0,00 229,90 3 0,00 229,90			

Processar

4º Passo: Ainda no SIMETRA, acessar o outro contrato que irá receber a linha portada.

- Em Linhas Móveis, clicar em: Adicionar Móvel;
- Classificação da linha: Móvel;
- Tipo de Linha: Linha Portada;
- DDD: DDD correspondente;
- Número da Linha: Número que está sendo portado;
- Após clicar em: Adicionar e confirmar a alteração do plano.

⚠ Importante:

- Caso não seja necessário a alteração do plano é preciso incluir uma linha nova ao contrato para seguir com o processo de Portabilidade Interna;
- Cliente precisa te ao menos um alinha no contrato;
- Veja o processo de inclusão de linha móvel;
- Perguntar ao cliente qual a cidade e consultar no site se há loja para retirada do chip.

Caso seja cidades Americanet

Delegar para a fila: **Call Center > Logística > Envio de CHIP** e informar o prazo ao cliente de até 7 dias úteis. (Dúvidas acessar o processo: Envio, Retirada e Cobrança de CHIP em loja) ;

Caso NÃO seja cidades Americanet, FIT Telecom e Assim Telecom

Orientar o cliente a retirar em uma loja mais próxima de sua residência, portado de documento originais e proceder com o gerenciamento de linha e realizar o encerramento do chamado;

Abriremos exceções em casos de cidades que não possuem lojas da Americanet, difícil acesso do cliente ao local ou quando o cliente estiver muito atrasado, devemos prosseguir com o registro no SIMETRA, gerenciamento da linha e delegação para a fila: **Call Center > Logística > Envio de CHIP**.

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

Cancelamento de Portabilidade

Procedimento só pode ser realizado com o titular em linha.

- Validar corretamente a data do agendamento;
- Seguir com o cancelamento somente antes de 24 horas para portar;
- Exemplo: Agendamento para 12/01/2024, realizar o cancelamento até 11/01/2024.
- Caso o cliente entre em contato solicitando o cancelamento de portabilidade no dia do agendamento da portabilidade, devemos delegar o chamado para a fila: **CALLCENTER > PORTABILIDADE > TRIAGEM** (Prazo SLA até 72h úteis), para que a portabilidade seja cancelada pelo Telecom e não ocorra o cancelamento do número do cliente.

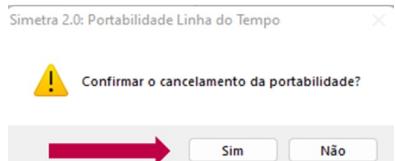
Portabilidade estando nos status: 1, 2, 3, 4 ou 5:

- Cancelamento poderá ser solicitado pelo cliente e realizado no SIMETRA;
- Validar corretamente a data do agendamento;
- Seguir com o cancelamento somente antes de 24 horas para portar.

Após localizar o pedido de portabilidade no menu Telecom no SIMETRA, clique no botão: "Cancelar Portabilidade"



Após clique em: SIM para realizar o procedimento de cancelamento do pedido de portabilidade.

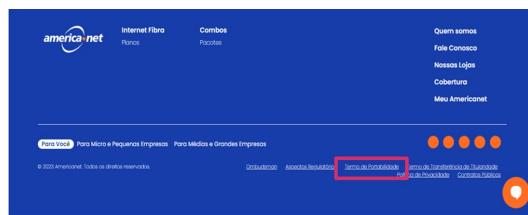


Termo de portabilidade

O termo pode ser adquirido no próprio Portal MeuAmericanet e o cliente poderá entrar em contato assim que o termo estiver assinado e anexado ao protocolo.

O cliente deverá abrir um chamado no portal e anexar no protocolo, o termo deverá ser devidamente assinado pelo titular da linha e também o titular do contrato, caso seja titularidade diferente.

Importante: Termo precisa estar legível



SOLICITAÇÃO DE PORTABILIDADE NUMÉRICA

À **Americanet** S.A.

A/C Departamento de Portabilidade Numérica.

Eu _____, inscrito no CPF nº _____, venho através desta, solicitar o agendamento da portabilidade numérica para **Americanet** S.A., do número descreto abaixo:

Telefone fixo:

Informo ainda, que tenho preferência para realizar a portabilidade na seguinte janela de horário:

□ 08:00 às 12:00	□ 12:00 às 14:00	□ 14:00 às 18:00
------------------	------------------	------------------

Não é
necessário
preencher

Nome do assinante: _____
CPF: _____
Vendedor (x): _____

Data: / /

Assinatura

FINANCIERO

Selecione um dos tópicos abaixo para visualizar mais informações sobre o tema

Ciclo de Faturamento

Ciclo de Faturamento

O que determina o ciclo de faturamento do cliente é a data de instalação x dia do vencimento

Clientes instalados dos dias 1 a 15 - Faturamento de 30 dias.

Clientes instalados dos dias 16 a 30 (Dependendo do dia de vencimento) Faturamento de 60 dias.



João foi instalado no dia 19/05 e solicitou vencimento para todo dia 3. O primeiro boleto virá para o dia 03/07 → Faturamento de 60 dias.
(Os dias a mais, refletirá no cancelamento ou na suspensão temporária, visto que o cliente tem um boleto a mais).
Se ele tivesse solicitado o vencimento para o dia 30 o boleto virá para o dia 30/06.



Maria foi instalada no dia 10/05 e solicitou o vencimento para o dia 15.
O primeiro boleto virá para o dia 15/06 → Faturamento de 30 dias

Atenção: Dias de vencimento: 1, 3, 5, 8, 10, 15 e 30.

Ciclo De Faturamento - 30 Dias

Data Vencimento:

Mês:

Exemplo:
Utilização no mês 11
Pagará no mês 12

Nota Fiscal	Relacionamento	Documentos	Custo	Acordos	Outras Ações	NPS
Título	Parcela	Status	Forma de Pagamento	Dt. Vencimento	Ano	Mês
88279123	1	QUITADO	BOLETO	25/09/2022	2022	6
88279124	2	QUITADO	PIX	25/10/2022	2022	9
88279125	3	UTILIZADO	BOLETO	25/11/2022	2022	10
88279126	4	UTILIZADO	PIX	25/12/2022	2022	11
88279127	5	ABERTO	PIX	25/01/2023	2023	12
88279128	6	ABERTO	PIX	25/02/2023	2023	1
88279129	7	ABERTO	PIX	25/03/2023	2023	2
88279130	8	ABERTO	PIX	25/04/2023	2023	3
88279131	9	ABERTO	PIX	25/05/2023	2023	4
88279132	10	ABERTO	PIX	25/06/2023	2023	5

Ciclo De Faturamento - 60 Dias

Data Vencimento:

Mês:

Exemplo:
Utilização no mês 09
Pagará no mês 11

Nota Fiscal	Relacionamento	Documentos	Custo	Acordos	Outras Ações	NPS
Título	Parcela	Status	Forma de Pagamento	Dt. Vencimento	Ano	Mês
78218831	8	QUITADO	BOLETO	15/08/2022	2022	8
78218832	9	QUITADO	BOLETO	15/09/2022	2022	9
78218833	10	QUITADO	BOLETO	15/10/2022	2022	10
78218834	11	QUITADO	BOLETO	15/11/2022	2022	11
78218835	12	UTILIZADO	BOLETO	15/12/2022	2022	12
78218836	13	UTILIZADO	BOLETO	15/01/2023	2022	11
78218837	14	ABERTO	BOLETO	15/02/2023	2022	12
78218838	15	ABERTO	BOLETO	15/03/2023	2023	1
78218839	16	ABERTO	BOLETO	15/04/2023	2023	2
78218840	17	ABERTO	BOLETO	15/05/2023	2023	3

Exemplo Ciclo de Faturamento de 30 dias

Exemplo 1: Cliente solicitou o desconto dia 07/12/2022, então ele receberá seu desconto na fatura com vencimento: 12/01/2023, pois essa fatura está ABERTA.

Loc	Serviços	Títulos	Adicionais	Contatos	Nota Fiscal	Relacionamento	Documentos	Custo	Acordos	Outras Ações	NPS	Outros Valores	Last Mile		
Boleto	Nº	Nº Srv	Hist	Anexo	Baixa	Nº	Título	Parcela	Status	Forma de Pagamento	Dt. Vencimento	Ano	Mês	R\$ Total	R\$ item
	86469359	1	QUITADO				BOLETO		12/09/2022	2022	8	89,90	89,90		
	86469390	2	QUITADO				PX		12/01/2022	2022	9	89,90	89,90		
	86469391	3	QUITADO				BOLETO		12/11/2022	2022	10	89,90	89,90		
	86469392	4	UTILIZADO				PX		12/01/2022	2022	11	217,40	209,90		
	86469393	5	ABERTO				PX		12/06/2023	2022	12	97,40	89,90		
	86469394	6	ABERTO				PX		12/06/2023	2023	1	97,40	89,90		
	86469395	7	ABERTO				PX		12/06/2023	2023	2	97,40	89,90		
	86469396	8	ABERTO				PX		12/06/2023	2023	3	97,40	89,90		
	86469397	9	ABERTO				PX		12/05/2023	2023	4	97,40	89,90		
	86469398	10	ABERTO				PX		12/06/2023	2023	5	89,90	89,90		

Exemplo Ciclo de Faturamento de 60 dias

Cliente solicitou o desconto dia 07/12/2022, o desconto virá na fatura com vencimento 05/02/2023, pois seu ciclo é de 60 dias.

■ Serviços	■ Itens	■ Adicionais	■ Contatos	■ Nota Fiscal	■ Relacionamento	■ Documentos	■ Custo	■ Acordos	■ Outras Ações	■ NPS	■ Outros Valores	■ Last Mile				
Boleto	NF	NF Sva	Hist.	Anexo	Baixa	Neg.	Título	Parcela	Status	Forma de Pagamento	Dt. Vencimento	Ano	Mês	RS Total	RS Item	RS
■	■	■	■	■	■	■	75623470	9	QUITADO	RX	20/06/2022	2022	4	142,59	203,70	
■	■	■	■	■	■	■	75623471	10	QUITADO	BOLETO	01/08/2022	2022	5	142,59	203,70	
■	■	■	■	■	■	■	75623472	11	QUITADO	BOLETO	30/08/2022	2022	6	145,92	203,70	
■	■	■	■	■	■	■	75623473	12	QUITADO	BOLETO	30/09/2022	2022	7	142,22	197,59	
■	■	■	■	■	■	■	75623474	13	QUITADO	RX	20/10/2022	2022	8	145,09	203,70	
■	■	■	■	■	■	■	75623475	14	QUITADO	RX	20/11/2022	2022	9	145,09	203,70	
■	■	■	■	■	■	■	75623476	15	UTILIZADO	RX	20/12/2022	2022	10	148,20	203,70	
■	■	■	■	■	■	■	75623477	16	UTILIZADO	RX	20/01/2023	2022	11	206,20	203,70	
■	■	■	■	■	■	■	75623478	17	ABERTO	RX	20/02/2023	2022	12	209,90	209,90	
■	■	■	■	■	■	■	75623479	18	ABERTO	RX	20/03/2023	2023	1	209,90	209,90	

Verifique a data da solicitação do serviço e a data de vencimento e passe a informação para o cliente.

Cientes com Instalação ou solicitação do dia 01 ao dia 15

Sugestão de script: [Nome do Cliente] se seu serviço foi instalado entre os dias 01 e o dia 15 de um mês seu ciclo de faturamento será de 30 dias. Isso significa que você receberá uma fatura que cobre 30 dias de serviço a partir da data em que o serviço foi instalado.

Exemplo: você instalou o serviço no dia 5 de agosto e seu dia de vencimento é dia 10 de setembro, sua fatura incluirá os serviços utilizados entre 05 de agosto e 4 de setembro. Dependendo da data de instalação e do vencimento da sua fatura, o ciclo de faturamento pode variar para garantir que a fatura chegue em um prazo confortável para você.

Cientes com Instalação ou solicitação do dia 16 ao dia 33

Sugestão de script: "[Nome do Cliente] se seu serviço foi instalado entre os dias 16 e o dia 30 de um mês seu ciclo de faturamento pode ser um pouco diferente. Dependendo da data de vencimento que você escolheu, a sua primeira fatura 'pode incluir 60 dias de serviço, ao invés de 30"

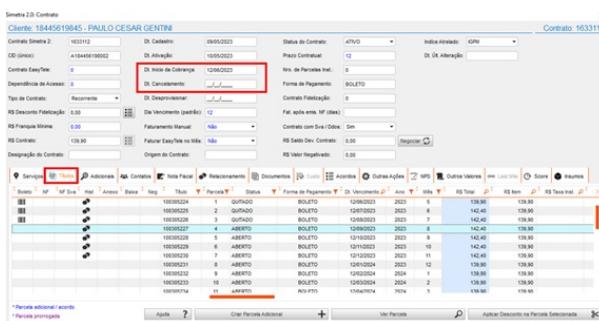
Exemplo: Vamos supor que você instalou o serviço no dia 20 de agosto e escolheu o dia 10 como vencimento. Nesse caso, para evitar que fatura chegue muito próxima da data de instalação o seu ciclo de faturamento será de 60 dias e você receberá a fatura no dia 10 de outubro, cobrindo o período de 20 de agosto a 19 de outubro.

Dependendo da data de instalação e do vencimento da sua fatura, o ciclo de faturamento pode variar para garantir que a fatura chegue em um prazo confortável para você.

Dica: Seja paciente, e ache a melhor forma de apresentar as informações para o cliente. Não esqueça de adaptar o script a cada situação.

Como Identificar Erro De Faturamento

No SIMETRA, na aba Títulos identificamos a Dt. De Ativação e a Dt. Início da Cobrança ao qual podemos observar o ciclo de faturamento.

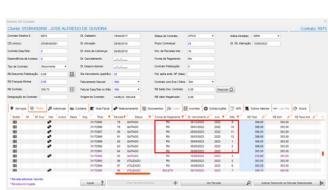
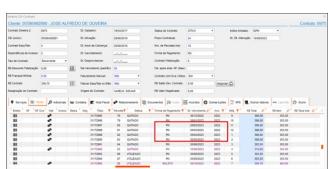


Como identificar um ciclo inadequado?

O ciclo de faturamento, por padrão sempre deve ser entre 30 ou 60 dias.

Se o cliente for cobrado com ciclo superior de 60 dias ou no mesmo mês de utilização, é uma falha e deve ser corrigida.

Nesse exemplo o cliente está com 90 dias de faturamento, impactando negativamente na fatura.



Nesses casos devemos delegar para a fila da cobrança:**COBRANÇA > ATENDIMENTO > ÁREA RESPONSÁVEL**

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

Selecione um dos tópicos abaixo para visualizar mais informações sobre o tema

Passo a passo do envio da fatura

Verifique no sistema o status da fatura e se há algum problema na emissão ou envio.

□ **Sugestão de script:** "[nome do cliente] vou verificar no sistema o status da sua fatura. Isso pode levar alguns instantes, então, por favor, aguarde um momento".

△ **Importante:** Se o cliente não recebeu a fatura

- Conferir os dados cadastrais;
- Verificar se é um caso recorrente;
- Verificar e oferecer outros meios para pagamento. Caso o cliente deseje outro meio de pagamento diferente, o sistema gera um acréscimo de E\$3,00 referente a prorrogação da fatura.

Ao identificar um problema com o envio, informe ao cliente e envie a segunda via da fatura.

□ **Sugestão de script:** "[Nome do cliente], identifiquei um problema no envio da sua fatura deste mês e peço desculpas por isso. Vou enviar imediatamente a segunda via. Qual seria a melhor forma de recebimento para você? Podemos enviar por e-mail, SMS ou você pode acessá-la diretamente em nosso portal online. Posso orientá-lo sobre como acessar o portal, se necessário."

Envio da Fatura

Caso o cliente solicite a segunda via da fatura, devemos:

1. Clicar na aba "Títulos";
2. Selecionar a fatura desejada pelo cliente;
3. Clicar sobre o código de barras.
4. Após visualizar o boleto, confirme o e-mail do cliente e clique em "Enviar E-mail".

△ **Atenção:** Verifique as faturas em aberto, caso seja mais de uma fatura aberta não esqueça de perguntar ao cliente qual a fatura deseja.

Verifique o passo a passo

ID	Status	Pagamento	Vencimento	Mês	Ano	R\$ Total	R\$ Bem	R\$ Tí
75623479	QUITADO	PIX	28/06/2022	2022	4	142,59	203,70	
75623471	QUITADO	BOLETO	01/06/2022	2022	5	142,59	203,70	
75623472	QUITADO	BOLETO	30/06/2022	2022	6	142,59	203,70	
75623473	QUITADO	BOLETO	30/09/2022	2022	7	142,22	197,69	
75623474	QUITADO	PIX	29/10/2022	2022	8	145,09	203,70	
75623475	QUITADO	PIX	29/11/2022	2022	9	145,09	203,70	
75623476	UTILIZADO	PIX	29/12/2022	2022	10	148,20	203,70	
75623477	UTILIZADO	PIX	29/01/2023	2023	11	206,29	203,70	
75623478	ABERTO	PIX	29/02/2023	2023	12	206,90	209,90	
75623479	ABERTO	PIX	29/03/2023	2023	1	206,90	209,90	

Após localizar a emissão do boleto, confirme o e-mail do cliente e clique em 'Enviar E-mail'.

Caso o cliente solicite o envio para mais de um e-mail ou para um e-mail diferente do cadastrado, utilize a opção 'E-mail adicional' para fazer as inclusões ou alterações necessárias para o envio da fatura

Após clicar em 'Próximo', é possível visualizar o detalhamento da fatura.

Simetra 2.0: Documento

Título: 90132973

Email do Contrato: GILIENEMARQUES@GMAIL.COM

Email Adicional:

Enviar E-mail

Download

Página Anterior Próxima Página

Confirme o recebimento:

□ **Sugestão de script:** "Envie a fatura para [Informe o meio enviado]. Você pode, por favor, confirmar o recebimento?"

Cliente não recebeu a fatura

- Tente outras formas de envio;
- Solicite outro e-mail

Sugestão de script: "[Nome do cliente] vou tentar novamente. Enquanto isso, podemos fornecer um código de barras para pagamento, e posso orientá-lo sobre como baixar a fatura pelo aplicativo, caso tenha interesse."

Confira o vídeo com o passo a passo do envio da fatura.



Isenção de Faturas

Para isentar uma fatura, para cancelar um boleto, o status no SIMETRA deve ser alterado para 'Cancelado'.

Importante:

Nunca devemos alterar o status de uma fatura para 'Quitado'.

Confira o passo-a-passo:

1. Para cancelar um boleto devemos trocar o status do título para CANCELADO;
2. Após aparecer o pop-up, preencha:
 - Motivo: FATURAMENTO INDEVIDO
 - Observação: Isenção de Fatura
3. Clique em confirmar seleção.

Status de Título:

BOLETO EM ANÁLISE

BOLETO REJEITADO

CANCELADO

CARTÃO ACEITO

CARTÃO RECUSADO

CONCLAMAÇÃO PENDEN

DEBITO AGUARDANDO

DEBITO AGUARDANDO

DEBITO NAO AUTORIZ

DEPOSITO PENDENTE

PERMUTA

QUITADO

QUITADO PARCIALMEN

SUSPENSO

SUSPENSO TEMPORAF

UTILIZADO

UTILIZADO ROMANEIO

0,00 R\$

Status disponíveis

Simetra 2.0: Selecionar

Selecionar

Motivo:

Observação: Pop-up após status CANCELADO

Confirmar Seleção

Simetra 2.0: Título

Título: 91569579

Valores do Título		Referência, Vencimento e Status		Recebimento		Informações Adicionais			
R\$ Item:	190,00	Ano de Referência:	2024	Forma de Pagamento:	BOLETO	Enviar E-mail:	Sim		
R\$ Taxa de Instalação:	0,00	Mês de Referência:	8	Dt. de Recebimento:	<input type="text"/>	R\$ Recebido:	0,00		
R\$ Adicional:	0,00	Dt. de Vencimento:	15/09/2024	Protestado:	<input type="checkbox"/>	Contrato com Sva / Odve:	Sim		
R\$ Voz:	0,00	Dt. de Venc. (original):	15/09/2024	Received na conta:	<input type="text"/>	R\$ Multa:	<input type="checkbox"/>		
R\$ Desconto:	0,00	R\$ Desc. Fidelização:	0,00	Pagamento Rápido no Cartão:	<input type="checkbox"/>	R\$ Multa Recorrência:	<input type="checkbox"/>		
R\$ Acordo:	0,00	R\$ Vulta Downgrade:	0,00	R\$ Juros:	<input type="text"/>	R\$ Total de Retenção:	<input type="text"/>		
R\$ Nota Fazenda:	0,00	R\$ Venda de Sim Card:	2,50	R\$ Total:	<input type="text"/>	R\$ Total:	190,00		
<input type="checkbox"/> Notas Fazendas <input type="checkbox"/> Retenções <input type="checkbox"/> E-mails Enviados									
*Documentos fiscais associados ao título:									
R\$ NF ICMS:	112,20	R\$ NF ISS:	0,00	R\$ NF ISS (aval/idos):	77,80	R\$ NF DANFE:	0,00	R\$ NF MOD21:	40,00
Data de NF ICMS:	<input type="text"/>	Data de ISS:	<input type="text"/>	Data de ISS (aval/idos):	<input type="text"/>	Data de NF DANFE:	<input type="text"/>	Data de NF MOD21:	<input type="text"/>
Número NF ICMS:	<input type="text"/>	Número NF ISS:	<input type="text"/>	Número NF ISS (aval/idos):	<input type="text"/>	Número NF DANFE:	<input type="text"/>	Número NF MOD21:	<input type="text"/>
Pedido ICMS:	<input type="text"/>	Pedido ISS:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Gravar"/> <input checked="" type="checkbox"/>					

Para cancelar um boleto devemos trocar o status do título para CANCELADO

Após trocar o STATUS do título clique em GRAVAR

Visão geral do processo no SIMETRA

Regras para Emissão de Boleto

O boleto é enviado ao cliente por e-mail 10 dias corridos antes do vencimento. Caso a emissão do boleto pelo sistema não ocorra e esteja dentro do período de faturamento, podemos emitir o boleto com a data de vencimento original.

Como emitir um boleto:

1. Na aba "Títulos", com a parcela já selecionada, clique duas vezes sobre a mesma.

- Após clicar na fatura, selecione "Gerar boleto para pagamento desta parcela".
- Confirme essa ação clicando em "Sim".
- Por último, selecione a data de vencimento e clique em "Emitir prorrogação", gerando o boleto para o cliente.
- Após a emissão do boleto, confirme o e-mail do cliente e clique em "Enviar E-mail".

⚠ Importante:

Caso o cliente solicite o boleto para pagamento e, no SIMETRA, não conste valor de saldo devedor e o status apresente "Débito aguardando pagamento", delegue o chamado para a fila FINANCEIRO:

- Call Center > Financeiro Varejo > Triagem > Área Responsável.

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

Verifique o passo a passo para emissão do boleto

1 Passo: No contrato do cliente vamos clicar em: Ver Contrato

The screenshot shows the SIMETRA software interface with the following details:

- Header:** Simetra ZD: Chamado
- Client Information:** Nome Cliente: 34070123814 - RAFAEL DE SOUZA SALLES
- Contract Details:** Nro. Contrato: 114891 (ATIVO)
- Main Call Information:** Atendente: GABRIELA SANTOS MAZEDO, Registrado Em: 23/11/2022 10:22, Registrado Por: CELINA ROUAS RODRIGUES SILVA, Duração da Chamada: 38 Minutos, 10 Horas e 39 Minutos.
- Area Responsável do Atendimento:** Status: ATENDIMENTO, Origem Prot.: TELEFONE - Novo Contato: 114891, End. de Serviço: Rua Paul 64 CASA VILA IRMÃICA - BAIRRO QUATUETUBA - SP CEP: 08572510.
- Area Responsável de Atendimento do Chamado:** Área: CALLCENTER, Sub-Area: FINANCIERO-VAREJO, Atividade: TRIAGER.
- Detalhes do Chamado:** Descrição: PREZADOS, BOA TARDE. ENVIADO TITULAR CONSUMPTO EM LOJA INFORMANDO QUE NAO TEM CONDIÇÕES DE EFETUAR O PAGAMENTO DA SUA VENCIMENTALDE DE INVESTIMENTO VENCIDO (JUNHO/2022) NO CARTÃO, VENDO ASSIM DEVERIA REALIZAR UMA NEGOCIAÇÃO DA VENCIMENTALDE EM ABERTO, EM J. VELAS NO BOLETO.
- Última Interação:** DATA/HORA: 16/11/2022 15:46, CHAMADO DELEGADO: DE: CALLCENTER + VAREJO + SOLICITACAO DE GRANICO PARA: CALLCENTER + FINANCIERO-VAREJO + TRIAGER.
- Buttons:** Erro, Encerrar, Desconectar, Consultar, Detalhes Técnicos, Outras Ações, Gerar Controle, Encerrar Janela.

2. Na aba Títulos e com a parcela já selecionada, clicamos duas vezes na mesma.

The screenshot shows the SIMETRA software interface with the following details:

- Header:** Simetra ZD: Contrato
- Client Information:** Cliente: 34070123814 - RAFAEL DE SOUZA SALLES
- Contract Details:** Contrato Simetra: 114891, Dt. Cadastro: 21/05/2019, Status do Contrato: ATIVO, Índice Atrelado: IGPMI, CD (único): A34070123801, Dt. Alteração: 23/05/2019, Prazo Contratual: 12, Nro. de Parcelas Inst.: 10, Dependência de Acesso: 0, Dt. Cancelamento: _____, Forma de Pagamento: CARTAO, Tipo de Contrato: Recorrente, Dt. Desprovisionar: _____, Contrato Fidelização: 0, RS Descerto Fidelização: 0,00, Dia Vencimento (padrão): 12, Fat. após emiss. NF (dias): _____, RS Franquia Mínima: 0,00, Faturamento Manual: Não, Contrato com Sva / Dtos: Sim, RS Contrato: 220,70, Faturar EasyTele no Mês: Não, RS Saldo Dev. Contrato: 225,70, Negociar, Designação do Contrato: _____, Origen do Contrato: _____, RS Valor Negociado: 0,00.
- Títulos Tab:** Services, Titles (highlighted), Adicionais, Contatos, Nota Fiscal, Relacionamento, Documentos, Cad. Conta, Acordos, Outras Ações, NPS, Outros Valores, etc.
- Table:** Shows a list of titles with columns: Detrito, NF, NF Sva, NF Hst, Anexo, Titulo, P, Parcela, P, Status, P, Forma de Pagamento, P, Dt. Vencimento, P, Ano, P, Mês, P, RS Total, P. The second row is highlighted with a red arrow.

3. Após ter clicado na fatura, selecionamos: Gerar boleto para pagamento desta parcela.

4. Confirmamos essa ação em: Sim.

5. E por último, selecionamos a data de vencimento e clicamos em: Emitir prorrogação gerando o boleto ao cliente

Verifique a informação apresentada pelo sistema e passe para o cliente.

Envio do Boleto

Após a emissão do boleto confirmamos o e-mail do cliente e clicamos em "Enviar E-mail".

Caso ele solicite mais de um e-mail ou um diferente do cadastrado, na opção "E-mail adicional" podemos fazer inclusões ou alterações para o envio da fatura.

Título: 90132973

E-mail do Contrato: GILLENEMARQUES@GMAIL.COM Enviar E-mail

E-mail Adicional: Download

[← Página Anterior](#) [Próxima Página →](#)

Isenção de Juros/Multa em boletos vencidos

Para emitir um boleto quando já passou da data de vencimento, é necessário realizar a prorrogação desse boleto, podendo isentar os juros e a multa associados a essa fatura.

1. Verifique na aba **títulos**;
2. Selecione a fatura com status "**QUITADO**";
3. Clique duas vezes sobre a linha da fatura para abrir as opções de edição;

4. Após clicar duas vezes, clique em '**Gerar Boleto para Pagamento desta Parcela**'.

Simetra 2.0: Título
Título: 95206729

Valeores do Título

R\$ Item:	69,90
R\$ Taxa de Instalação:	0,00
R\$ Adicional:	0,00
R\$ Voz:	0,00
R\$ Desconto:	0,00
R\$ Desc. Fidelização:	0,00
R\$ Acordo:	0,00
R\$ Muta Downgrade:	0,00
R\$ Muta Recisão:	0,00
R\$ Juros:	0,00
R\$ Total de Retenção:	0,00
R\$ Venda de Sim Card:	0,00
R\$ Total:	69,90

Referência, Vencimento e Status

Ano de Referência:	2024
Mês de Referência:	7
Dt. de Vencimento:	10/06/2024
Dt. de Venc. (original):	10/06/2024
Status de Título:	ABERTO

Recebimento

Forma de Pagamento:	CARTAO
Dt. de Recebimento:	/ /
R\$ Recebido:	0,00
Recebido na conta:	-
Pagamento Rápido no Cartão:	<input type="checkbox"/>

Informações Adicionais

Enviar E-mail:	Sim
Contrato com Sva / Dídas:	Sim
Protestado:	Não

Botões

- Gerar Boleto para Pagamento desta Parcela**
- Esse passo será para:
 - Emitirmos faturas que não foram geradas;
 - Prorrogação de boleto.

Notas Fiscais Retenções E-mails Enviados

* Documentos fiscais associados ao título

R\$ NF CMS: 12,90 R\$ NF ISS: 0,00 R\$ NF ISS (válidos): 32,00 R\$ NF DANFE: 0,00 R\$ NF MOD21: 25,00

Data de NF CMS: 22/07/2024 Data de ISS: / / Data de ISS (válidos): 22/07/2024 Data de NF DANFE: / / Data de NF MOD21: 22/07/2024

Número NF CMS: 009101958 Número NF ISS: Número NF ISS (válidos): 000371533 Número NF DANFE: Número NF MOD21: 004370123

Pedido ICMS: BAWEB0 Pedido ISS: Pedido ISS (válidos): AVDT2 Pedido DANFE: Pedido MOD21: BAWEB2

[Log](#)

5. Por se tratar de uma fatura vencida, será necessário clicar em cada caixinha para isentarmos valores extras do cliente.

Título: 95206729

Data de Vencimento Atual: 10/08/2024
R\$ Título Atual: 69,90
Forma de Pagamento Atual: CARTAO

Data de Vencimento Prorrogada: 20/08/2024
R\$ Juros (1 % ao mês): 0,23 Isentar Juros
R\$ Multa (2% por atraso): 1,40 Isentar Multa
R\$ Boleto: 3,00 Isentar Boleto
R\$ Título Prorrogado: 74,53

Observação: Clique em cada caixinha para isentarmos valores extras do cliente

Título: 95206729

Data de Vencimento Atual: 10/08/2024
R\$ Título Atual: 69,90
Forma de Pagamento Atual: CARTAO

Data de Vencimento Prorrogada: 21/08/2024
R\$ Juros (1 % ao mês):
R\$ Multa (2% por atraso):
R\$ Boleto:
R\$ Título Prorrogado:

Observação: Esse boleto foi prorrogado para 21/08/2024, isentando multa e juros e ao emitir a fatura ela sairá de cartão para boleto.

Após preencher os campos necessários clique em EMITIR PRORROGAÇÃO Entrar Prorrogação ✓

⚠ Importante:

- Quando já passou da data de vencimento original do cliente e precisamos emitir novamente o boleto ou como no exemplo está com status da fatura como cartão ou conta-corrente e o cliente quer o boleto/pix.
- Temos um padrão para emitir/prorrogar boleto: sempre colocar o vencimento no próximo dia útil.
 - Exemplo: Essa fatura tem seu vencimento original 10/08/2024 e estávamos atendendo esse cliente dia 20/08/2024. Ele precisou do boleto, pois não debitou do cartão, por ser dia 20/08/2024 terça-feira devemos prorrogar esse boleto para quarta-feira dia 21/08/2024.

6. Em observação, coloque: Emissão de boleto OU Prorrogação de boleto;

7. Clique em 'mitir prorrogação'.

Título: 95206729

Data de Vencimento Atual: 10/08/2024
R\$ Título Atual: 69,90
Forma de Pagamento Atual: CARTAO

Data de Vencimento Prorrogada: 21/08/2024
R\$ Juros (1 % ao mês): 0,00 Isentar Juros
R\$ Multa (2% por atraso): 0,00 Isentar Multa
R\$ Boleto: 0,00 Isentar Boleto
R\$ Título Prorrogado: 69,90

Observação: EMISSAO DE BOLETO

Entrar Prorrogação ✓

Conforme a imagem acima, a data de vencimento ficará prorrogada para 21/08/2024, com o valor a pagar de R\$ 69,90, pois isentamos os juros e a multa. Na observação, colocaremos "emissão de boleto" ou "prorrogação de boleto".

⚠ Importante:

Cientes que pagam via cartão de crédito e que realizam essa ação de gerar boleto terão apenas aquela fatura paga por boleto; as demais continuarão a ser debitadas no cartão de crédito. Caso o cliente deseje, deve ser realizada a 'Mudança de forma de pagamento'.

8. Para finalizar, clique em "Prorrogar boleto".

Simetra 2.0: Contrato
Cliente: 06736628881 - EDILE
Título: 112825158

Contrato Simetra 2: 146982
CD (único): A067366288801
Contrato EasyTele: 0
Dependência de Acesso: 0
Tipo de Contrato: Recorrente
R\$ Desconto Fidelização: 0,00
R\$ Franquia Mínima: 0,00
R\$ Contrato: 105,89
Designação do Contrato:

Serviços **Títulos** Adicionais

Boleto NF NF SVA Hist An

URL de N.F. Eletrônica (ISS): URL de N.F. Eletrônica (SUP/SVA):

* Parcela adicional / acordo
* Parcela prorrogada

Log Reprocessar Documento

Aplicação de desconto

Selecione um dos tópicos abaixo para visualizar mais informações sobre o tema

Aplicação de Descontos em Faturas

Quando o status da fatura estiver como **ABERTO**, isso indica que a fatura ainda não foi gerada. Neste estágio, é possível realizar a aplicação de descontos, permitindo ajustes no valor final antes que a fatura seja emitida.

1. Verifique na aba **títulos**;
2. Selecione a fatura com status "Aberto";
3. Clique duas vezes sobre a linha da fatura para abrir as opções de edição.

Boleto	NF	NF Sva	Hist	Anexo	Baixa	Neg	Título	Processo	Status	Forma de Pagamento	Dt. Vencimento	Ano	Mês	R\$ Total	R\$ Item	R\$ Taxa Inst.	R\$ Taxa Inst.
	56409630	44					PX	30/04/2024	2024	3	99,90			99,90			
	56409631	45					PX	21/05/2024	2024	4	99,90			99,90			
	56409632	46					PX	15/06/2024	2024	5	99,90			99,90			
	56409633	47					PX	15/07/2024	2024	6	99,90			99,90			
	56409634	48					PX	15/08/2024	2024	7	99,90			99,90			
	56409635	49					PX	15/09/2024	2024	8	99,90			99,90			
	56409636	50					PX	15/10/2024	2024	9	99,90			99,90			
	56409637	51					PX	15/11/2024	2024	10	99,90			99,90			
	56409638	52					PX	15/12/2024	2024	11	99,90			99,90			
	56409639	53					PX	15/01/2025	2024	12	99,90			99,90			
	56409640	54					PX	15/02/2025	2024	1	99,90			99,90			

4. Após clicar duas vezes, clique em "Gerar Boleto para Pagamento desta Parcela".

⚠ Importante:

Clientes que pagam via cartão de crédito alterar apenas aquela fatura.

Simetra 2.0: Título
Título: 95206729

Valores do Título	Referência, Vencimento e Status	Recebimento	Informações Adicionais
RS Item: 69,90	Ano de Referência: 2024	Forma de Pagamento: CARTAO	Enviar E-mail: Sim
RS Taxa de Instalação: 0,00	Mês de Referência: 7	Dt. de Recebimento: / /	Contrato com Sva / Dívida: Sim
RS Adicional: 0,00	Dt. de Vencimento: 10/08/2024	RS Recebido: 0,00	Protestado: Não
RS Voz: 0,00	Dt. de Venc. (original): 10/08/2024	Recebido na conta: -	
RS Desconto: 0,00	Status de Título: ABERTO	Pagamento Rápido no Cartão	
RS Desc. Fidelização: 0,00			
RS Acordo: 0,00			
RS Muta Downgrade: 0,00			
RS Muta Rescisória: 0,00			
RS Juros: 0,00			
RS Total de Retenção: 0,00			
RS Venda de Sim Card: 0,00			
RS Total: 69,90			

Após clicar duas vezes na fatura abrirá essa tela, clique em GERAR BOLETO PARA PAGAMENTO DESTA PARCELA

Esse passo será para:
• Emitirmos faturas que não foram geradas;
• Prorrogação de boleto.

Notas Fiscais | Retenções | E-mails Enviados | Documentos fiscais associados ao título

R\$ NF ICMS: 12,90 R\$ NF ISS: 0,00 R\$ NF ISS (avaliadas): 32,00 R\$ NF DANFE: 0,00 R\$ NF MOD21: 25,00
Data de NF ICMS: 22/07/2024 Data de ISS: / / Data de ISS (avaliadas): 22/07/2024 Data de NF DANFE: / / Data de NF MOD21: 22/07/2024
Número NF ICMS: 009101958 Número NF ISS: 000371533 Número NF DANFE: 004370123
Pedido ICMS: BAWF80 Pedido ISS: AVDT2 Pedido DANFE: Pedido MOD21: BAWF80

Desconto por quebra de SLA

COMO APPLICAR DESCONTO DE SLA

1. Com o contrato aberto, selecionamos a opção "Dados técnicos"

2. Selecionamos a aba “Dados técnicos” e clicamos na opção “Calcular disponibilidade”.

3. Selecionamos o período referência “Ano e Mês” informado pelo cliente.

4. Clicamos em: “Solicitar aplicação de desconto por quebra de SLA”.

5. Pronto! Solicitamos o desconto ao cliente e devemos apenas informar que será aplicado na próxima fatura em aberto. Dentro daquele período o cliente não precisa ligar novamente solicitando desconto, o SIMETRA identificará todo o período dentro daquele mês a indisponibilidade.

Simetra 2.0: Histórico de Disponibilidade

Dados do Cliente

CPF / CPF:	35940247805	Nome Social:	RENATA SEVERO
End. Instalação:	07765256 - DOS PARDOS, 161 (PRQ ALVORADA E - PONTOUVRA CAJAMAR-SP)	Papel user:	A359402478002@o.cptm
Policy:	500 MEGA	INFORMAÇÃO ADICIONAL	Contrato: 649506 Referência: Cliente Adimplente Referência: Ativa: 2022 Referência: Aberto em 08/07/2021 Referência: Miles: 11 - Nov Referência: DISPONIBILIDADE: 86,67 %

Análise Disponibilidade do Circuito

DETALHES DE CÁLCULO DE DISPONIBILIDADE

Produto: AMERICANET FIBRA 500 MEGA	SLA abaixo de 97,0 %. É possível aplicar desconto de SLA.
Valor do Contrato: R\$ 129,90	R\$ 0,0000
R\$ Por Minuto: R\$ 0,0000	
Horas Online: 331,42	
Horas Off-line: 44,12	
R\$ Desconto Total: R\$ 7,97	

DETALHES DE CÁLCULO DE DISPONIBILIDADE

INDICAÇÃO DE QUEBRA DE CONTRATO POR SLA

Simetra 2.0: Histórico de Disponibilidade

Solicitação de SLA realizada. Acompanhar resultado em "Relacionamento com o cliente".

OK

⚠ Importante:

Exemplo 1 – Ciclo de 30 dias:

- Cliente solicitou o desconto dia 07/12/2022, então ele receberá seu desconto na fatura com vencimento: 12/01/2023, pois essa fatura está ABERTA.

Boletos

Boleto	Nº	Nº Sva	Hist.	Anexo	Baixa	Neg.	Título	Parcela	Status	Forma de Pagamento	Dt. Vencimento	Ano	Mês	Mês	R\$ Total	R\$ item	R\$ Taxa
07/11/2022	86469389	1	QUITADO				BOLETO	12/09/2022	2022	8	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90
07/11/2022	86469390	2	QUITADO				PIX	12/10/2022	2022	9	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90
07/11/2022	86469381	3	QUITADO				BOLETO	12/11/2022	2022	10	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90
07/11/2022	86469392	4	UTILIZADO				PIX	12/12/2022	2022	11	217,40	209,90	209,90	209,90	209,90	209,90	209,90
07/11/2022	86469393	5	ABERTO				PIX	12/01/2023	2022	12	97,40	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90
07/11/2022	86469394	6	ABERTO				PIX	12/02/2023	2023	1	97,40	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90
07/11/2022	86469395	7	ABERTO				PIX	12/03/2023	2023	2	97,40	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90
07/11/2022	86469396	8	ABERTO				PIX	12/04/2023	2023	3	97,40	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90
07/11/2022	86469397	9	ABERTO				PIX	12/05/2023	2023	4	97,40	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90
07/11/2022	86469398	10	ABERTO				PIX	12/06/2023	2023	5	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90	89,90

* parcela adicional / acordo
* parcela prorrogada

Exemplo 2 – Ciclo de 60 dias:

- Cliente solicitou o desconto dia 07/12/2022, o desconto virá na fatura com vencimento 05/02/2023, pois seu ciclo é de 60 dias.

Boletos

Boleto	Nº	Nº Sva	Hist.	Anexo	Baixa	Neg.	Título	Parcela	Status	Forma de Pagamento	Dt. Vencimento	Ano	Mês	Mês	R\$ Total	R\$ item	R\$ Taxa
75623470	9	QUITADO					PIX	28/09/2022	2022	4	142,59	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70
75623471	10	QUITADO					BOLETO	01/10/2022	2022	5	142,59	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70
75623472	11	QUITADO					BOLETO	30/09/2022	2022	6	145,92	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70
75623473	12	QUITADO					BOLETO	01/10/2022	2022	7	142,22	197,59	197,59	197,59	197,59	197,59	197,59
75623474	13	QUITADO					PIX	20/10/2022	2022	8	145,99	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70
75623475	14	QUITADO					PIX	26/11/2022	2022	9	145,99	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70
75623476	15	UTILIZADO					PIX	20/12/2022	2022	10	148,29	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70
75623477	16	UTILIZADO					PIX	20/01/2023	2022	11	206,20	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70	203,70
75623478	17	ABERTO					PIX	20/02/2023	2022	12	209,90	209,90	209,90	209,90	209,90	209,90	209,90
75623479	18	ABERTO					PIX	20/03/2023	2023	1	209,90	209,90	209,90	209,90	209,90	209,90	209,90

* parcela adicional / acordo
* parcela prorrogada

Desconto SLA: Manual - Fatura aberta

Para garantir a aplicação correta de descontos por quebra de SLA:

- Verificação do Status da Fatura:** Antes de aplicar qualquer desconto, certifique-se de que a fatura esteja com o status "Aberto". Descontos só devem ser aplicados em faturas que ainda não foram pagas.
- Aplicação do Desconto:** Se o desconto foi prometido para várias faturas consecutivas, é necessário aplicá-lo individualmente em cada uma delas. Por exemplo:
 - Se você prometeu um desconto de \$10 para as próximas três faturas de um cliente, selecione a fatura com vencimento em 15/09 e aplique o desconto.
 - Em seguida, repita o processo para a fatura com vencimento em 15/10, aplicando o mesmo desconto.
 - Por fim, aplique o desconto na fatura com vencimento em 15/11.

Veja como realizar o processo:

Boletos

Boleto	Nº	Nº Sva	Hist.	Anexo	Baixa	Neg.	Título	Parcela	Status	Forma de Pagamento	Dt. Vencimento	Ano	Mês	Mês	R\$ Total	R\$ item	R\$ Taxa
56469635	49	ABERTO					PIX	15/09/2024	2024	8	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90
56469636	50	ABERTO					PIX	15/10/2024	2024	9	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90
56469637	51	ABERTO					PIX	15/11/2024	2024	10	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90
56469638	52	ABERTO					PIX	15/12/2024	2024	11	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90
56469639	53	ABERTO					PIX	15/01/2025	2024	12	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90
56469640	54	ABERTO					PIX	15/02/2025	2024	1	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90

* parcela adicional / acordo
* parcela prorrogada

Simetra 2.0: Título

Título: 95206729

Valores do Título

R\$ item:	69,90	Ano de Referência:	2024
R\$ Taxa de Instalação:	0,00	Mês de Referência:	7
R\$ Adicional:	0,00	Dt. de Vencimento:	10/08/2024
R\$ Voz:	0,00	Dt. de Venc. (original):	10/05/2024

Recebimento

Forma de Pagamento: CARTAO

Enviar E-mail: Sim

Contrato com Sva / Odcs: Sim

R\$ Recebido: 0,00

Protestado: Não

Informações Adicionais

Este passo será para aplicarmos desconto na fatura com

Após selecionar a fatura selecione o botão acima

status aberto de forma manual. Somente conseguimos aplicar descontos quando o status da fatura está como ABERTO.

Gerar Boleto para Pagamento dessa Parcela

RS Desconto:	0,00	Status do Título:	ABERTO						
RS Dem. Fidelização:	0,00								
RS Multa Downgrade:	0,00								
RS Multa Rescisória:	0,00								
RS Juros:	0,00								
RS Total de Retenção:	0,00								
RS Venda de Sim Card:	0,00								
RS Total:	69,90								
Notas Fiscais Retenções E-mail Enviados * Documentos fiscais associados ao título									
RS NF ICMS:	12,90	RS NF ISS:	0,00	RS NF ISS (válidos):	32,00	RS NF DANFE:	0,00	RS NF MOD21:	25,00
Data NF ICMS:	22/07/2024	Data de ISS:	/ /	Data de ISS (válidos):	22/07/2024	Data de NF DANFE:	/ /	Data de NF MOD21:	22/07/2024
Número NF ICMS:	009181958	Número NF ISS:		Número NF ISS (válidos):	000371533	Número NF DANFE:		Número NF MOD21:	004379123
Pedido ICMS:	BAWE80	Pedido ISS:		Pedido ISS (válidos):	A/DIR2	Pedido DANFE:		Pedido MOD21:	BAWE82

Log

Simetra 2.0: Título

Clipe Título: 64841980

Contrato: Valores do Título Referência, Vencimento e Status Recebimento Informações Adicionais

CD (único) RS Item: 97,83 Ano de Referência: 2024 Forma de Pagamento: BOLETO Enviar E-mail: Sim

Contrato: Dependente: Titulo Desconto

Tipo de Desconto: Data / Hora: RS Desconto: Motivo: Descrição: + Incluir, - Excluir

O cliquer na opção DESCONTO conforme slide anterior ele nos trará esse pop-up, devemos clicar em INCLUIR para iniciarmos o processo de desconto

O desconto de SLA será apenas em casos de Massivas ou Link Loss, mas ao término de ambos os problemas para que possamos calcular corretamente.

Caso seja outro tipo de desconto de Linha móvel/Fixa seguirá pelo mesmo caminho. Importante calcular o desconto

Total

Numero NF ICMS: 000196582 Número NF ISS: Número NF ISS (válidos): 000099779 Número NF DANFE: Número NF MOD21: 000992032 Pedido ICMS: AXLG64 Pedido ISS: Pedido ISS (válidos): AXLG65 Pedido DANFE: Pedido MOD21: AXLG66

Log

Simetra 2.0: Título

Título: 63047691

Valores do Título Referência, Vencimento e Status Recebimento Informações Adicionais

RS Item: 126,00 Ano de Referência: 2024 Forma de Pagamento: PIX Enviar E-mail: Sim

Contrato: Titulo Desconto

Título: 63047691 Motivo: Desconto do Desconto Selecionar + Incluir, - Excluir

MOTIVO DE DESCONTO: Nessa opção devemos selecionar qual o motivo desse desconto se é Desconto de SLA (Manual) ou Cobrança Indevida

Desconto de SLA (Manual): Quando o sistema não gera o desconto conseguimos constatar que houve quebra de SLA e precisamos aplicar manual

Cobrança Indevida: Será quando houve a cobrança de linha móvel/fixa indevidamente e conseguimos ter evidências para aplicar o desconto.

Total

Log

No Simetra, em: Ver Contrato > Títulos > Selecione o status em ABERTO > Clique em Aplicar Desconto

1. Selecione o motivo do desconto;
2. Aplique o valor da isenção;
3. Insira a descrição;
4. Verifique o total do título atualizado;
5. Clique em Aplicar Desconto.

1 Motivo do Desconto: Selecionar

2 RS de Desconto: -10,00

Exemplo:
PROJETO PAR
Desconto de R\$5,00 por 12 meses.

3 Descrição:

4 RS Total do Título: 88,49

5 ✓ Aplicar Desconto



Desconto SLA: Como Calcular

Esse cálculo é utilizado para determinar o valor do desconto proporcional a ser aplicado em função dos dias em que o serviço não foi prestado, no caso, os dias sem internet. Aqui está o passo a passo do cálculo:

$$\text{Desconto} = \text{Valor Diário} \times \text{Dias sem Internet}$$

Sendo o valor diário:

$$\text{Valor Diário} = \frac{\text{Valor do Plano}}{30}$$

Veja o exemplo abaixo para entender como calcular o desconto:

Link Loss: Maria tem um protocolo que informa que ela ficou 5 dias sem internet. Seu plano é 300 mega por 99,90.

Devemos dividir o valor do plano por 30 dias (mês) após fazer esse valor pelos dias sem internet.

99,90 (valor do plano) / 30 (mês) = 3,33 por dia

3,33 x 5 dias = 16,65 é o valor de desconto a ser aplicado na fatura em aberto

Por incidente segue o mesmo padrão de cálculo para desconto. Não aplicamos desconto sem evidências, por oscilação ou intermitência.

Desconto por quebra de SLA / Contrato Cancelado

Contrato cancelado esteja com status bloqueado onde o cliente não aceita pagar o valor dos dias que não utilizou o sinal por inadimplência.

Como proceder:

Neste caso, devemos delegar para a fila: **CALLCENTER > COBRANÇA > ATENDIMENTO** e também vamos transferir via Genesys para o time de cobrança.

Contrato cancelado esteja com status bloqueado onde o cliente não aceita pagar o valor dos dias que não utilizou o sinal por inadimplência.

- Sugestão de script:** Senhor(a) [nome do cliente], entendo que você não deseja pagar o valor referente aos dias em que não utilizou o sinal por inadimplência, e seu contrato está cancelado com status bloqueado.

Para resolver essa situação, vamos encaminhar sua solicitação para a fila de atendimento de cobrança para garantir que seja tratado adequadamente.

IMPORTANTE:

Caso o cliente ligue fora do horário, delegar o chamado e orientar que o mesmo receberá um contato da área responsável dentro do prazo de 72 horas nos telefones atualizados no contrato.

- Sugestão de Script:** Senhor(a) [nome do cliente], percebo que você está ligando fora do nosso horário de atendimento. Para garantir que sua solicitação seja tratada corretamente, vou encaminhar o seu chamado para a área responsável.

Você receberá um contato dessa área dentro do prazo de 72 horas, utilizando os números de telefone atualizados no contrato.

Se precisar de mais alguma informação ou tiver dúvidas, estarei à disposição para ajudar.

Desconto Linha móvel e fixa

Aplicamos desconto por indisponibilidade de linha fixa e móvel para o cliente nos seguintes critérios:

Linha móvel:

- Portabilidade não concluída;
- Não recebimento do chip em sua residência;

Linha Fixa:

- Portabilidade não concluída;
- Indisponibilidade ou falhas na linha fixa.

Veja alguns exemplos:

Situação 1:

Cliente possui um CHIP que não recebeu, onde o status está em **branco**.

Portabilidade **não realizada ou indisponibilidade/falhas** e o cliente em sua fatura está sendo cobrado.

Situação 2:

AMERICANET | COMBO VOCE

Para desconto em planos antigos (Que não está nomeado como "Mundo") o valor do chip é R\$49,90.

Desconto que devemos aplicar: R\$49,90 por chip (que não houve entrega ou em casos de portabilidade não concluída).
Todo desconto deve ser aplicado na fatura com status Aberto.

Situação 3:

1036 - MUNDO FIBRA 420MB - MAIS CONECTADO 20GB

Todo o cliente que o plano é Mundo Fibra o valor do chip é R\$40.

Desconto que devemos aplicar: R\$40,00 por chip (que não houve entrega ou em casos de portabilidade não concluída).
Todo desconto deve ser aplicado na fatura com status Aberto.

Desconto por bloqueio de internet

Aplicamos desconto para os clientes que não utilizaram a internet devido ao bloqueio no seu contrato por inadimplência.

Devemos delegar para que o setor financeiro possa realizar a correção de forma manual.

SA do financeiro: até 72h úteis.

Analizando se o cliente possui bloqueio por inadimplências no período reclamado. Clique aqui

Tabela de Alçada de Descontos

PROCESSO	CLASSIFICAÇÃO	ATENDIMENTO
JUROS	Não recebimento de fatura	Retirar 100% do juros (Ajuste de fatura)
	Não recebimento do CHIP	N1 tem alçada para retirar o valor proporcional do chip
	Juros por pagamento de boleto inventado	Retirar 100% do juros
DESCONTOS	Contestação Projeto Par	Argumentação e desconto de \$5 por 12 meses
	Correção de erro sistemico (Planos com valores errados)	Abrir chamado no Ajuda Vero - Fluxo atual
	Pós desconto recorrente ou renovação de descontos (Retenção)	Refidelização
DOWNGRADE	Desconto por indisponibilidade técnica (Ajuste de fatura)	Simetra calcula indisponibilidade.
	Erros dentro de 30 dias após o ajuste de plano	N1 tem alçada para aplicar desconto e voltar o cliente ao plano anterior
UPGRADE	Erros dentro de 30 dias após o ajuste de plano	N1 tem alçada para aplicar desconto e voltar o cliente ao plano anterior

Formas de Pagamentos e Prazos

Após o cliente realizar o pagamento, a baixa no pagamento ocorre de acordo com o meio de pagamento escolhido por ele. Esses prazos garantem que os registros financeiros sejam atualizados adequadamente, refletindo a quitação do débito.

Verifique abaixo a forma de pagamento e o prazo:

FORMA DE PAGAMENTO	PRAZO PARA BAIXA
Cartão de Crédito	Até 30 minutos
QR CODE – PIX	Até 30 minutos
Débito em Conta	Até 48h horas úteis
Boleto	Até 24h horas úteis

⚠ Atenção:: (Grupo PATH e ULTRAWAVE não aceitam pagamento com cartão de crédito)

Sugestão de Script para Carteiras que NÃO estão habilitadas:

- Sugestão de script: [Nome do Cliente], identifiquei que a sua região ainda não está habilitada a opção de forma de pagamento com o cartão de crédito, mas temos as opções de pagamentos em forma de Boleto bancário com prazo de compensação de até 24 horas úteis ou PIX com prazo de até 30 minutos.

⚠ Atenção::

- Clientes VAREJO apenas o Grupo Network não é possível realizar o débito em conta.

Compensação Bancária

Quando o cliente questionar sobre COMPENSAÇÃO BANCÁRIA devemos seguir as orientações do fluxo abaixo:

Sondar com o cliente a forma de pagamento utilizada e informar sobre o prazo de compensação bancária.

□ Sugestão de script: “[nome do cliente] por gentileza, pode me informar a forma de pagamento utilizada e o dia do pagamento?”

Verifique o prazo da compensação.

Pagamento no prazo: explique ao cliente que será necessário aguardar a baixa bancária.

□ Sugestão de script: “[Nome do cliente] verifiquei que seu pagamento está dentro do prazo previsto para compensação que é de [informe o prazo] e será necessário aguardar.”

Pagamento fora do prazo: Abra um chamado para o setor financeiro verificar a informação.

Caso o prazo tenha expirado e o pagamento não constar no sistema, devemos delegar para a fila: CALLCENTER > FINANCIERO VAREJO > TRIAGEM.

Registre na interação do chamado, qual a fatura com falha no sistema e valor da fatura.

- [Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

Oriente o cliente a anexar o comprovante de pagamento legível pelo Portal no protocolo correspondente. Se ele tiver dificuldade em anexar o documento, pode enviá-lo para o e-mail ouvidoria@americanet.com.br. Após o comprovante ser anexado, o prazo de tratativa é de até 72 horas úteis.

□ Sugestão de script: “[Nome do Cliente], o prazo para a baixa do pagamento já expirou, então vou abrir um chamado para a área responsável. Por favor, anexe um comprovante de pagamento legível no Portal, no protocolo [informe o protocolo para o cliente]. Se tiver alguma dificuldade em anexar o documento, pode enviá-lo para o e-mail ouvidoria@americanet.com.br. Após o comprovante ser anexado, o prazo de tratativa é de até 72 horas úteis.”

Orientações para anexar o documento no portal. [Clique aqui](#)

Orientações para envio do e-mail:

- Oriente o cliente a incluir o nome da solicitação no assunto.
- Anexar os documentos relevantes.
- No corpo do e-mail, incluir o número do contrato e o protocolo da solicitação (forneca o protocolo ao cliente).

Consultar Baixa de Pagamento PIX

Em alguns casos o cliente irá informar que realizou o pagamento da fatura via PIX, mas o pagamento não foi efetuado, nesse caso o status estará como “utilizado”

Caso isso ocorra, devemos consultar se o pagamento da parcela foi realizado utilizando a opção Pesquisar Pix no campo Financeiro no SIMETRA.

Passo 1 - No SIMETRA, no campo Financeiro, selecione: Pesquisar Pix

Passo 2 - Em Grupo escolha a opção selecione



Passo 3 - No campo Títulos cole o número do título da fatura que o cliente contesta o recebimento do pagamento via Pix.



Passo 4 - Selecione a linha do título desejado e pressione o botão direito do mouse, e após, selecione: Consultar pagamento do Pix



Realizando esse procedimento o título da fatura mudará seu status de UTILIZADO para QUITADO.

Erro na baixa no pagamento via Pix – Pagamento não reconhecido

Caso não consiga identificar o pagamento do cliente será necessário abrir um chamado para tratar o caso.

Deleve para **CALLCENTER > ANALISE SISTEMICA > TRIAGEM** e orientar o cliente a aguardar o prazo de 72 horas úteis e acompanhar o retorno pelo portal da Vero.

2 - Informe a nova área de atendimento, a interação realizada no chamado e o motivo da delegação

Área:	CALLCENTER	<input type="button" value="Devolver o chamado para área anterior"/>
Sub - Área:	ANALISE SISTEMICA	
Atividade:	TRIAGEM	
Motivo:	ÁREA RESPONSÁVEL	

Sugestão de Script: "Senhor(a) [Nome do cliente], não consegui identificar o seu pagamento no sistema. Para que possamos resolver essa situação, será necessário abrir um chamado para análise. Peço, por gentileza, que aguarde. O prazo para a tratativa é de até 72 horas úteis, e o(a) senhor(a) pode acompanhar o andamento do chamado pelo portal da Vero."

Inversão de Pagamento

Quando o cliente entrar em contato informando que efetuou o pagamento errado das faturas, verifique se consta o pagamento e qual a diferença de valores entre as faturas.

Siga Conforme a diferença de valores:

Valores de até 15 reais de diferença

Quando os valores das faturas obterem uma diferença de até R\$ 15,00, o sistema efetuará o processo de inversão de pagamento de forma automática podendo levar um prazo de até 24 horas.

O valor diferente será compensado na próxima fatura.

Sugestão de script: "[Nome do cliente], quando há uma diferença de até R\$ 15,00 entre as faturas, nosso sistema identifica automaticamente que o pagamento foi realizado em uma fatura mais recente, mesmo que haja uma fatura anterior em atraso. Nesse caso, o sistema compensa automaticamente o valor para a fatura mais antiga, e a diferença é compensada na próxima fatura "

Valores superiores à 15 reais

Caso o valor seja diferente, sendo ele maior ou menor, o processo de inversão não será automático.

Quando constatar que a fatura apresenta o status UTILIZADO. Informe ao cliente que aguarde a baixa bancária.

Sugestão de script: "[nome do cliente] verifiquei em sistema e não consta pagamento, solicito por gentileza que aguarde a baixa bancária. "

Caso já tenha passado o tempo de baixa bancária será necessário, abrir um chamado para compensação (verifique aqui)

Quando constatar que a fatura apresenta o status QUITADO, iremos realizar a inversão manualmente, essa solicitação deverá ser delegada para a fila: **CALLCENTER>FINANCIERO-VAREJO>TRIAGEM**.

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

Duplicidade de pagamento

Verifique no sistema se fatura informado pelo cliente consta como paga.

Fatura paga

Pergunte ao cliente se ele prefere a restituição do valor ou o abatimento na próxima fatura.

Sugestão de script: [Nome do cliente] nesse caso, temos duas opções: podemos fazer a restituição do valor pago em duplicidade, ou, se preferir, podemos abater esse valor na próxima fatura. Qual das opções você gostaria de seguir?"

Cliente deseja abater o valor na próxima fatura

Encaminhe o chamado para: **CALLCENTER>FINANCIERO-VAREJO>TRIAGEM**

- **Veja aqui** quando delegar ou abrir um novo chamado

- Informe ao cliente que será necessário abrir uma solicitação para a área responsável e peça que ele anexe o comprovante de pagamento no Portal;
- Forneça o número do protocolo;
- Caso tenha dificuldade, ele pode enviar o comprovante por e-mail.
- O prazo de resolução é de até 72 horas após o envio dos comprovantes.

Sugestão de script: [Nome do Cliente], vou abrir uma solicitação para a área responsável. Para prosseguir, por favor, anexe o comprovante de pagamento no Portal e use o número do protocolo [Número do Protocolo]. Se tiver dificuldade em anexar o documento, você pode enviá-lo por e-mail para [ouvidoria@americanet.com.br]. O prazo para resolução é de até 72 horas após o envio dos comprovantes. Se precisar de qualquer ajuda, estou aqui!

Conforme a preferência do cliente oriente ele

Orientações para anexar o documento no portal. [Clique aqui](#)

Orientações para envio do e-mail:

- Oriente o cliente a incluir o nome da solicitação no assunto.
- Anexar os documentos relevantes.
- No corpo do e-mail, incluir o número do contrato e o protocolo da solicitação (forneca o protocolo ao cliente).

Cliente deseja a restituição do valor pago em duplicidade

Encaminhe o chamado para: **CALLCENTER>FINANCIERO-VAREJO>TRIAGEM**

Informe ao cliente que será necessário abrir uma solicitação para área responsável;

Solicite o envio dos comprovantes de pagamento os dados bancários do cliente ou informação do Pix.

Sugestão de script: [Nome do Cliente], vou abrir uma solicitação para a área responsável. Para prosseguir, por favor, anexe o comprovante de pagamento no Portal e use o número do protocolo [Número do Protocolo]. Se tiver dificuldade em anexar o documento, você pode enviá-lo por e-mail para [ouvidoria@americanet.com.br]. O prazo para resolução é de até 72 horas após o envio dos comprovantes. Se precisar de qualquer ajuda, estou aqui!

Para que possamos processar a restituição do valor, vou precisar dos seus dados bancários. O(a) senhor(a) pode me informar os dados da sua conta e seu PIX para realizarmos a restituição de forma mais rápida e prática."

Orientações para anexar o documento no portal. [Clique aqui](#)

Orientações para envio do e-mail:

- Oriente o cliente a incluir o nome da solicitação no assunto.
- Anexar os documentos relevantes.
- No corpo do e-mail, incluir o número do contrato e o protocolo da solicitação (forneca o protocolo ao cliente).

Regra de Bloqueio Anatel

Regra Anatel:

1. Cliente é notificado da inadimplência 1 dia após o vencimento do seu título;
2. Após 15 dias corridos da notificação, os serviços podem ser suspensos parcialmente;
3. Após 30 dias da suspensão parcial, os serviços podem ser bloqueados totalmente até a quitação dos débitos.

Se o cliente ligar questionando sobre o bloqueio da sua linha explique o processo de bloqueio.

Suspensão Parcial

O cliente recebe um comunicado de inadimplência 1 dia após o vencimento do seu título.

Após 15 dias corridos da notificação, os serviços podem ser suspensos parcialmente e é possível analisar na policy do cliente ou no status do contrato:

- Status das faturas, informando se já foi pago ou não, se está aberto (ainda não foi faturado)
- A data de vencimento é o dia que o cliente escolheu para pagamento, pode estar
- É o valor do serviço contratado.

Suspensão Total - Bloqueio

Após 30 dias da suspensão parcial, ou seja, 45 dias após vencimento do título, os serviços podem ser bloqueados totalmente até a quitação dos débitos.

- Status das faturas, informando se já foi pago ou não, se está aberto (ainda não foi faturado)

- A data de vencimento é o dia que o cliente escolheu para pagamento, pode estar
- É o valor do serviço contratado.

⚠ Importante: Sempre deve ser analisado o título do cliente para que seja passado as informações com mais detalhes.

□ Sugestão de script para explicação geral ao cliente: [Nome do cliente] vou te explicar como funciona as regras de bloqueio da Anatel:

1. Um dia depois do vencimento da sua fatura, você vai receber um aviso sobre o pagamento em aberto.
2. Se o pagamento não for feito em até 15 dias após o aviso, os serviços podem ser parcialmente suspensos. Você pode conferir isso no status do seu contrato ou na policy.
3. Se mesmo depois de 30 dias da suspensão parcial, ou seja, 45 dias após o vencimento, o pagamento ainda não tiver sido feito, os serviços podem ser totalmente bloqueados até a quitação.

Verifique em qual situação se encontrar o contrato do cliente e informe.

□ Sugestão de script: "Verifiquei que o seu contrato está [situação do contrato]. Posso te enviar a fatura para que você possa realizar o pagamento e regularizar a situação."

Se o cliente aceitar realize o envio da fatura ([clique aqui](#) para verificar como enviar a fatura)

Desbloqueio em Confiança

⚠ Importante: O cliente ficará bloqueado após 45 dias corridos ao vencimento da fatura, sendo assim o cliente pode solicitar o desbloqueio em confiança que ficará ativo por 48 horas.

Regras do desbloqueio:

- Antes de oferecer verifique se o cliente é elegível.
- O desbloqueio de confiança só é possível 1 vez a cada 30 dias;
- Quando solicitado o desbloqueio em confiança, será realizado apenas o desbloqueio do sinal da internet, o SIM CARD permanecerá bloqueado até a identificação do pagamento.
- Duração do serviço é de 48H corridas;
- Se após o prazo de desbloqueio o SIMETRA não identificar o pagamento, **o cliente não terá o direito de desbloquear novamente** e terá que pagar a fatura e aguardar a compensação bancária de acordo com sua forma de pagamento.

Casos em que o titular ou terceiro ligue para informar o pagamento, vamos informar sobre a compensação bancária e explicar que existe o serviço de “desbloqueio de sinal” que pode ser utilizado 1 vez a cada 30 dias.

⚠ Importante:

- Verificar se a carteira do cliente fornece esse serviço e se ele aceita utilizar.
- Em casos de terceiro realizar confirmação positiva. Confirmamos o nome completo, endereço, e-mail e telefone, para termos a certeza se estamos acessando as informações do contrato.

□ Sugestão de script: "Senhor (a), o bloqueio do serviço acontece 45 dias após o vencimento da fatura. Se o pagamento não for feito até lá, o serviço é automaticamente bloqueado.

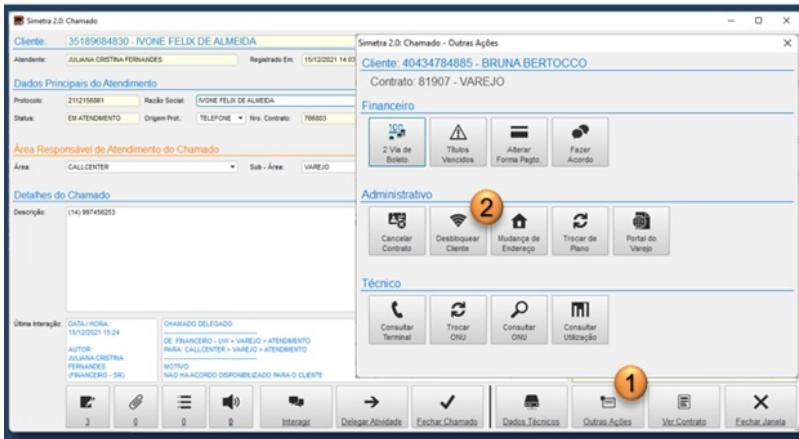
Sabemos que imprevistos acontecem, então oferecemos a opção de desbloqueio em confiança. Com isso, seu serviço é reativado por 48 horas, para que você tenha tempo de regularizar o pagamento. Se o pagamento não for feito nesse prazo, o serviço será bloqueado novamente.

O senhor(a) gostaria de realizar o desbloqueio?"

Verifique o passo a passo do processo

1º Passo: Clicar em outras ações;

2º Passo: Logo em seguida clicar em desbloquear cliente;

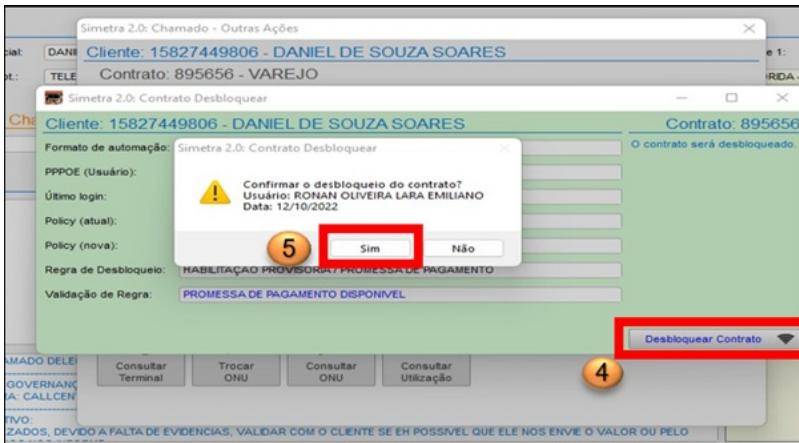


3º Passo: O SIMETRA, irá pedir uma confirmação pelo Analista, selecionamos a opção "Sim" e seguir com o processo de desbloqueio;



4º Passo: Selecionar a opção desbloquear contrato

5º Passo: Novamente o SIMETRA pede uma confirmação para o Analista, selecionamos a opção Sim



Contestação

Selecione um dos tópicos abaixo para visualizar mais informações sobre o tema

Contestação De Plano

Situações que o cliente entrar em contato informando que não realizou Upgrade (desconhece novo plano), devemos analisar pelo Log qual foi a célula e o canal que realizou a alteração de plano

Siga o passo a passo para identificar se ocorreu alguma alteração:

1º Passo: Clique no botão "Log"

Clique em: Log

2º Passo: Analise pelo Log qual célula e canal realizaram a alteração de plano.

Caso a alteração tenha sido feita pela Beecenter/CSU, solicite a evidência em: **CALL CENTER > VAREJO > SOLICITAÇÃO DE GRAVAÇÃO**.

- [Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

O cliente deverá aguardar até 5 dias úteis para a resolução do chamado

Simetra 2.0: Log						
Data / Hora	Campo	Valor Anterior	Valor Novo	Autor	Área	Canal
03/12/2023 11:00:45	INCLUSAO ARQUIVO WATCH TV	V12718-00000P-381823-300Z		PROCESSO - VALIDAÇÃO SISTEMAS		
03/12/2023 13:00:13	INCLUSAO ARQUIVO WATCH TV	812718-64446-341202-300Z		AD_CANCELAÇÃO_MVTEL		
03/12/2023 12:59:20	NR_CANCELADO_MVTEL	0				
03/12/2023 12:59:20	VLR_CNT	169,90	159,90			
03/12/2023 12:59:20	VLR_BX	0,00	0,00			
03/12/2023 12:59:20	TV_BAIXO	0,00	0,00			
03/12/2023 12:59:20	TV_BAIXO	0,00	0,00			
03/12/2023 12:59:20	VLR_PLANO	159,90	159,90			
03/12/2023 12:59:20	AMERICANET COMBO VOICE	COMBO VOICE HBO	COMBO VOICE HBO			
03/12/2023 12:59:20	AMERICANET COMBO VOICE	AMERICANET COMBO VOICE	AMERICANET COMBO VOICE			
03/12/2023 12:59:20	MUDANÇA DE PLANO PARAC A COD_Canal	147	147			
20/11/2023 09:55:08	UPLOAD DE VELOCIDADE S_ 300 MEIA PLUS	300 MEGA	500 MEGA	PROCESSO-86		
21/11/2023 12:32	RETORNO DE VELOCIDADE S_ 500 MEIA	500 MEGA	300 MEGA PLUS	PROCESSO-86		
21/11/2023 18:00:29	RETORNO DE VELOCIDADE S_ 500 MEIA PLUS	500 MEGA	300 MEGA PLUS	PROCESSO-86		
21/11/2023 07:26:19	RETORNO DE VELOCIDADE S_ 500 MEIA	500 MEGA	300 MEGA PLUS	PROCESSO-86		
24/06/2023 08:20:15	UPLOAD DE VELOCIDADE S_ 300 MEIA PLUS	500 MEGA	500 MEGA	PROCESSO-86		
22/06/2023 19:49:13	COD_EMER_RCO_CART	71	0	CALL CENTER - ANALISTA	BEECENTER TELEVENDES	
22/06/2023 19:49:13	NR_CARNE	0	0	CALL CENTER - ANALISTA	BEECENTER TELEVENDES	

Quando a alteração de plano não foi realizada prosseguir com a delegação para: **COMERCIAL > VAREJO > CONTESTAÇÃO**.

O cliente deverá aguardar até 72 horas úteis.

Simetra 2.0: Log						
Data / Hora	Campo	Valor Anterior	Valor Novo	Autor	Área	Canal
01/12/2023 11:53:45	NOVO BLOCO DE TÍTULOS	NOVO BLOCO DE TÍTULOS (MINI) PR_S2_AUTOFORIA_057		AD_VLBERTOREDONDO@HOTMAIL.C	CALL CENTER - RETENCAO/ BEECENTER TELEVENDES	
17/11/2023 11:25:35	DESCR_EMER_NF	ADV_ALBERTOREDONDO@HOTMAIL.C	ADV_ALBERTOREDONDO@HOTMAIL.C	AMANDA.DIAS.FERREIRA		
30/05/2023 13:35:15	INCLUSAO AR DE TV INCLUS	0		PROCESSO-283		
03/05/2023 06:31:49	INCLUSAO DE TV INCLUS	0		PROCESSO - VALIDAÇÃO SISTEMAS		
03/05/2023 06:31:49	INCLUSAO AR DE TV INCLUS	0		PROCESSO - VALIDAÇÃO SISTEMAS		
29/05/2023 18:00:29	RECLASO AR DE TV INCLUS	0		PROCESSO - VALIDAÇÃO SISTEMAS		
25/11/2023 12:23:31	DESPROV-ROUAMENTO DE V_FIBERHOME			32276598	PROCESSO-54	
25/11/2023 12:23:31	DESPROV-ROUAMENTO LIN_FALHA_OU_NAO_LOCALIZADA	PR0T_ (POP: 10.115.20.100) SLD	PR0T_ (POP: 10.115.20.100) SLD	PROCESSO-54		
25/11/2023 12:20:00	VALORES / STATUS / SRHCO	PR_S2_TRIGGER_201				
25/11/2022 12:16:25	LOG RUDANCA PLANO (REN) COAPORT	3799		TELEVENDA - VENDEDOR / UV TELECOM, TELEVENDES		
25/11/2022 12:16:25	LOG RUDANCA PLANO (REN) RADIS	187.85.20.73		TELEVENDA - VENDEDOR / UV TELECOM, TELEVENDES		
25/11/2022 12:16:25	LOG RUDANCA PLANO (REN) RADIS	187.85.6.235		TELEVENDA - VENDEDOR / UV TELECOM, TELEVENDES		
25/11/2022 12:16:25	LOG RUDANCA PLANO (REN) MESSAGETYPE	Disconnected-ACK	Framed-IP-Address = 100.67.226	TELEVENDA - VENDEDOR / UV TELECOM, TELEVENDES		
25/11/2022 12:16:25	LOG RUDANCA PLANO (REN) REPLY			TELEVENDA - VENDEDOR / UV TELECOM, TELEVENDES		
25/11/2022 12:16:25	LOG RUDANCA PLANO (REN) REQUEST			TELEVENDA - VENDEDOR / UV TELECOM, TELEVENDES		
25/11/2022 12:16:24	LOG RUDANCA PLANO (REN) MESSAGE	Sessao derrotada no NAS		NR_RUDANCA - VENDEDOR / UV TELECOM, TELEVENDES		
25/11/2022 12:16:22	LOG POLICY			TELEVENDA - VENDEDOR / UV TELECOM, TELEVENDES		
25/11/2022 12:16:22	COD POLICY	600 MEGA		TELEVENDA - VENDEDOR / UV TELECOM, TELEVENDES		

⚠ Importante: Caso o plano tenha sido alterado **há mais de 30 dias**, você pode realizar o downgrade conforme o plano desejado.

💡 Sugestão de script: "[Nome do Cliente], vamos precisar abrir um chamado para que possamos verificar as informações e tomar as medidas necessárias. Você pode acompanhar o andamento do chamado pelo portal da Vero, e o prazo para finalização é de até 5 dia úteis."

Para realizar a alteração do plano, siga o passo a passo disponível. Clique aqui.

Alteração feita pela Beecenter/ CSU

Devemos solicitar as evidencias para: **CALL CENTER > VAREJO > SOLICITAÇÃO DE GRAVAÇÃO**. SLA 5 dias úteis.

💡 Sugestão de script: "[Nome do Cliente], vamos precisar abrir um chamado para que possamos verificar as informações e tomar as medidas necessárias. Você pode acompanhar o andamento do chamado pelo portal da Vero, e o prazo para finalização é de até 72 h úteis."

Mudança não realizada

Devemos delegar para: **COMERCIAL > VAREJO > CONTESTAÇÃO**.

SLA 5 dia úteis

💡 Sugestão de script: "[Nome do Cliente], vamos precisar abrir um chamado para que possamos verificar o que ocorreu. Você pode acompanhar o andamento do chamado pelo portal da Vero, e o prazo para finalização é de até 72 h úteis."

Se precisar de mais ajustes ou outros scripts, estou aqui para ajudar!

Contestação de Venda/ Fraude

Casos onde o cliente informe que não reconhece o contrato e alegar fraude, falsificação, conteste a venda realizada e/ou outras situações e não tenha acesso ao portal do cliente, seguir conforme o procedimento abaixo:

- Passo 1: Solicitar ao cliente que registre um boletim de ocorrência com todas as informações e envie no e-mail ouvidoria@americanet.com.br;
- Passo 2: Delegue para a fila: **Callcenter > Varejo > Triagem- Contestação financeira**;
- Passo 3: informe ao cliente o prazo para tratativa: 5 dias úteis;
- Passo 4: Contestação irá analisar e respaldar cliente sobre tratativa.

Sugestão de script: “[Nome do cliente], entendo que o senhor alegou que não reconhece, e não tem acesso ao portal do cliente. Vamos seguir com o procedimento necessário para resolver essa situação.

Vou enviar essa uma solicitação para nossa equipe de contestação financeira. O prazo para análise é até 5 dias úteis. Nossa equipe irá revisar a situação e fornecer as orientações necessárias. Primeiro, é importante que o senhor registre um boletim de ocorrência com a polícia, contendo todas as informações relevantes sobre o caso. Assim que tiver o boletim, por favor, envie-o para o e-mail: ouvidoria@americanet.com.br, o prazo do chamado só começará a contar depois do envio do boletim.

Orientações para envio do e-mail:

- Oriente o cliente a incluir o nome da solicitação no assunto.
- Anexar os documentos relevantes.
- No corpo do e-mail, incluir o número do contrato e o protocolo da solicitação (forneca o protocolo ao cliente).

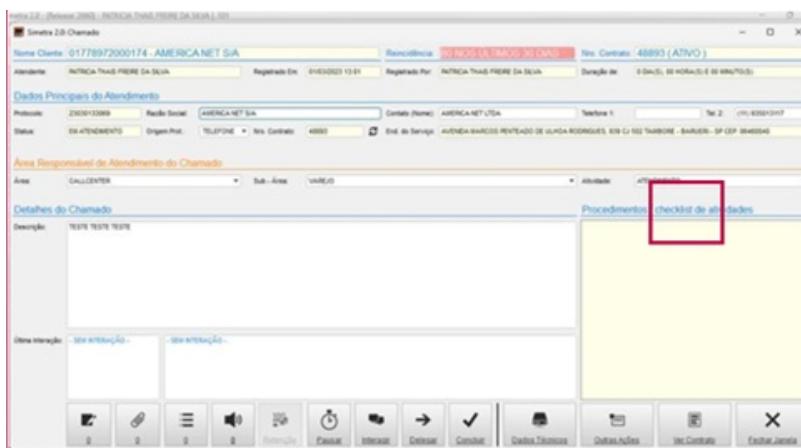
IGPM Reajuste Anual

IGPM é o Indicador Geral de Preços do Mercado bastante importante para entender a economia do país. Ele leva em consideração os itens do cotidiano, monitorando-os para avaliar suas movimentações de preço.

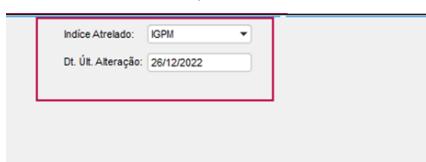
Para as empresas de Telecom é aplicado o imposto governamental, ou seja, o reajuste do valor do produto uma vez ao ano, consequentemente afetando na fatura do cliente.

Passo para identificação do reajuste

1º Passo : No SIMETRA com o contrato do cliente já aberto, clicamos em “Ver contrato” localizado na parte inferior direita.



2º Passo : No canto superior direito, temos a informação de quando foi realizado o último ajuste do IGPM, geralmente ocorre entre o começo e final do ano.



Caso cliente entre em contato questionando referente a valores divergentes e identificarmos que se trata do Reajuste Anual.

Explique ao cliente que reajuste está previsto em contrato, o cliente pode encontrar o mesmo no rodapé do portal Meu Americanet - “Contratos Públicos” na cláusula Nº 5 - PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE.

Sugestão de script: “Senhor(a) [nome do cliente], identifiquei que o valor mencionado corresponde ao reajuste anual determinado pelo governo. Esse reajuste é aplicado a todos os tipos de contratos de serviços prestados ao consumidor, como telefonia móvel, aluguéis, entre outros.”

Esse reajuste está previsto contrato e pode ser encontrado no rodapé do portal Meu Americanet - “Contratos Públicos” na cláusula Nº 5 - PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE.”

Paso a passo de onde podemos encontrar o contrato e a informação sobre o reajuste.

1º Passo: No rodapé do site da Americanet (americanet.com.br) temos a opção: “**Contratos públicos**”.



2º Passo: Somos redirecionados para a lista de contratos públicos do cliente, para consumidores varejo, é o primeiro contrato.

Contratos Públicos

SCM CONTRATO PRESTAÇÃO SERVIÇOS VAREJO – PF

Documento registrado no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri/SP sob o microfilme de nº 1427862.
[Download] Arquivo em formato PDF

Documento registrado no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri/SP sob o microfilme de nº 1934020.
[Download] Arquivo em formato PDF

Negociação

Cliente entrar em contato querendo realizar a negociação das suas faturas em atrasos (acordo das faturas)

□ Sugestão de script: *Senhor (a) [nome do cliente], vou analisar as suas faturas e verificar as melhores opções de negociação disponíveis.*

Passo 1: verifique as parcelas em aberto

Simetra 2.0: Contrato

Cliente: 27113417809 - DANIELA SILVA

Contrato Simetra 2 370040 Dt. Cadastro: 14/10/2020 Status do Contrato: BLOQUEADO Índice Ajustado: IGP-M Prazo Contratual: 12 Dt. Últ. Alteração: 19/08/2022

CD (Único): A27113417801 Dt. Ativação: 15/10/2020 Nro. de Parcelas Inst.: 12

Contrato EasyTele: 0 Dt. Início da Cobrança: 20/11/2020

Dependência de Acesso: 0 Dt. Cancelamento: / /

Tipo de Contrato: Recorrente Dt. Desprivilégio: / /

R\$ Desconto Fidelização: 0,00 Dia Vencimento (padrão): 20

R\$ Franquia Mínima: 0,00 Faturamento Manual: Não

R\$ Contrato: 129,73 Faturar EasyTele no Título: Não

RS Saldo Dev. Contrato: 308,40 Negociar

Descrição do Contrato: Origem do Contrato: RS Valor Negociado: 308,40

Parcelas: NF NF Sva Hist Anexo Bala Neg Ttbo Parcels Status Forma de Pagamento Dt. Vencimento p⁺ Ano p⁺ Mês p⁺ RS Total p⁺ RS Item p⁺ RS Taxa Inst. p⁺

Parcela	Status	Forma de Pagamento	Dt. Vencimento	Ano	Mês	RS Total	RS Item	RS Taxa Inst.
1	UTILIZADO	BOLETO	20/11/2020	2020	10	154,20	122,20	32,00
2	UTILIZADO	BOLETO	20/11/2020	2020	11	154,20	122,20	32,00
3	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/11/2021	2020	12	32,00	32,00	32,00
4	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	1	32,00	32,00	32,00
5	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	2	32,00	32,00	32,00
6	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	3	32,00	32,00	32,00
7	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	4	32,00	32,00	32,00
8	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	5	32,00	32,00	32,00
9	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	6	32,00	32,00	32,00
10	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	7	32,00	32,00	32,00

*Parcela adicional / acordo
*Parcela prorrogada

Ajuda ? Criar Parcela Adicional + Ver Parcela Aplicar Desconto na Parcela Selecionada

Log

2º Passo: Verifique o saldo devedor do contrato e clique ao lado em negociar.

Simetra 2.0: Contrato

Cliente: 27113417809 - DANIELA SILVA

Contrato Simetra 2 370040 Dt. Cadastro: 14/10/2020 Status do Contrato: BLOQUEADO Índice Ajustado: IGP-M Prazo Contratual: 12 Dt. Últ. Alteração: 19/08/2022

CD (Único): A27113417801 Dt. Ativação: 15/10/2020 Nro. de Parcelas Inst.: 12

Contrato EasyTele: 0 Dt. Início da Cobrança: 20/11/2020

Dependência de Acesso: 0 Dt. Cancelamento: / /

Tipo de Contrato: Recorrente Dt. Desprivilégio: / /

R\$ Desconto Fidelização: 0,00 Dia Vencimento (padrão): 20

R\$ Franquia Mínima: 0,00 Faturamento Manual: Não

R\$ Contrato: 129,73 Faturar EasyTele no Título: Não

RS Saldo Dev. Contrato: 308,40 Negociar

Descrição do Contrato: Origem do Contrato: RS Valor Negociado: 308,40

Parcelas: NF NF Sva Hist Anexo Bala Neg Ttbo Parcels Status Forma de Pagamento Dt. Vencimento p⁺ Ano p⁺ Mês p⁺ RS Total p⁺ RS Item p⁺ RS Taxa Inst. p⁺

Parcela	Status	Forma de Pagamento	Dt. Vencimento	Ano	Mês	RS Total	RS Item	RS Taxa Inst.
1	UTILIZADO	BOLETO	20/11/2020	2020	10	154,20	122,20	32,00
2	UTILIZADO	BOLETO	20/11/2020	2020	11	154,20	122,20	32,00
3	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2020	12	32,00	32,00	32,00
4	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	1	32,00	32,00	32,00
5	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	2	32,00	32,00	32,00
6	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	3	32,00	32,00	32,00
7	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	4	32,00	32,00	32,00
8	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	5	32,00	32,00	32,00
9	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	6	32,00	32,00	32,00
10	BLOQUEADO FATU	BOLETO	20/02/2021	2021	7	32,00	32,00	32,00

*Parcela adicional / acordo
*Parcela prorrogada

Ajuda ? Criar Parcela Adicional + Ver Parcela Aplicar Desconto na Parcela Selecionada

Log

⚠ Importante:

- O sistema permite gerar acordos em boleto único ou parcelado em até 3x, independentemente da quantidade de faturas em atraso, mas sem a possibilidade de desconto.

- A parcela mínima de entrada do desconto deve ser maior que R\$ 50,00.
- A equipe de Cobrança, no entanto, pode aplicar desconto e parcelar o valor em até 6x.
 - Se o cliente não aceitar as regras acima, delegue para a equipe de cobrança

The screenshot shows the 'Negociação' (Negotiation) screen. It includes a 'Prazo de Negociação' (Negotiation Period) section with a note about interest rates and a 'Entrada + Acordo' (Entry + Agreement) section with a table of negotiated values. To the right, a summary table titled 'Informações importantes!' (Important Information) provides a breakdown of the negotiation terms:

Número de Parcelas	Número de Parcelas (max)
Valor do Acordo	R\$ 114,55
Valor da Entrada	R\$ 98,18

Below this, a detailed table shows the breakdown of the total amount across three installments, with arrows pointing from specific fields to their corresponding values in the table.

Confirme como ficou a negociação com o cliente:

- Número de parcelas.
- Valor do acordo
- Parcada de entrada

Sugestão de script: Senhor(a) [nome do cliente], vamos confirmar como ficou a negociação da sua dívida:

- Número de parcelas: [X parcelas]
- Valor total do acordo: [R\$ XXX,XX]
- Valor da parcela de entrada: [R\$ XXX,XX]

Se tudo estiver correto, podemos seguir com a formalização. Caso tenha alguma dúvida ou queira revisar algo, estou à disposição.

⚠ Importante:

- Se o cliente aceitar realize a negociação.
- Se o cliente não aceitar, transfira para o setor de cobrança.
- Contrato bloqueado o sinal só será ativado, após o pagamento da entrada do acordo;
- O cliente consegue realizar um acordo com outro em andamento.

Identificando Acordos

Identificando acordo quitado ou em andamento

Para identificar um acordo realizado, temos a aba "Acordos" onde é possível visualizar os acordos realizados.

The screenshot shows the 'Acordos' (Agreements) tab of a contract details page. The top section displays general contract information like number, date, status, and due date. Below this, the 'Acordos' tab is selected, showing a list of agreements. One specific agreement is highlighted with a red box and labeled 'CARTERAIA'. At the bottom, a summary table provides a breakdown of the total amount by quantity and value.

Ao clicar no acordo selecionado, temos a visualização de todas as informações:

- Valor;
- Método;
- Data de cobrança;
- Quantidade de parcelas;
- Juros e multa;
- Desconto aplicado;
- R\$ da negociação.

Ciente: 11701487608 - EVANDRO LUCAS LEITE

Contrato: 654535

Data de Acordo:	31/07/2022	R\$ Negociado Original:	119,90
Parcelas do Acordo:	1	Desconto Aplicado (em %):	40,00
Itens de Juros e Multa:	SM	Desconto Aplicado (em R\$):	47,96
		R\$ Negociado Aplicado:	71,94

Parcelas vencidas que geraram o acordo

Título	Parcels	Status	Dt. Vencimento	R\$ Item	R\$ Taxa Inst.	R\$ Adicional	R\$ Voz	R\$ Desc. SLA	R\$ Desc. Fidel.	R\$ Acordo	R\$ Multa	R\$ Total	Bases	
73399568	14	ACORDO	30/09/2022	119,90									119,90	S2

Total: 119,90 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 119,90

Novas parcelas geradas

Documento	NF	Mês	Título	Parcels	Status	Dt. Vencimento	R\$ Total
102872183	1	QUITADO	31/07/2022	71,94			

Total: 71,94

Outras ações: Ver Contrato Cancelar Acordo Log

Nesse exemplo, o cliente fez um acordo de uma fatura de R\$ 119,90 com vencimento 30/09/2022 e recebeu um desconto de 40%, ficando R\$ 71,94 com vencimento 31/07/2023

Simetra 2.0 Acordo

Ciente: 11701487608 - EVANDRO LUCAS LEITE

Contrato: 654535

Data de Acordo:	31/07/2022	R\$ Negociado Original:	119,90
Parcelas do Acordo:	1	Desconto Aplicado (em %):	40,00
Itens de Juros e Multa:	SM	Desconto Aplicado (em R\$):	47,96
		R\$ Negociado Aplicado:	71,94

Parcelas vencidas que geraram o acordo

Título	Parcels	Status	Dt. Vencimento	R\$ Item	R\$ Taxa Inst.	R\$ Adicional	R\$ Voz	R\$ Desc. SLA	R\$ Desc. Fidel.	R\$ Acordo	R\$ Multa	R\$ Total	Bases	
73399568	14	ACORDO	30/09/2022	119,90									119,90	S2

Total: 119,90 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 119,90

Novas parcelas geradas

Documento	NF	Mês	Título	Parcels	Status	Dt. Vencimento	R\$ Total
102872183	1	QUITADO	31/07/2022	71,94			

Total: 71,94

Outras ações: Ver Contrato Cancelar Acordo Log

⚠ Importante:

- Nos casos de acordo, o cliente precisa realizar o pagamento da parcela que está com status "UTILIZADO".
- Contrato bloqueado o sinal só será ativado, após o pagamento da entrada do acordo.
- O cliente consegue realizar um acordo com outro em andamento

Simetra 2.0 Contrato

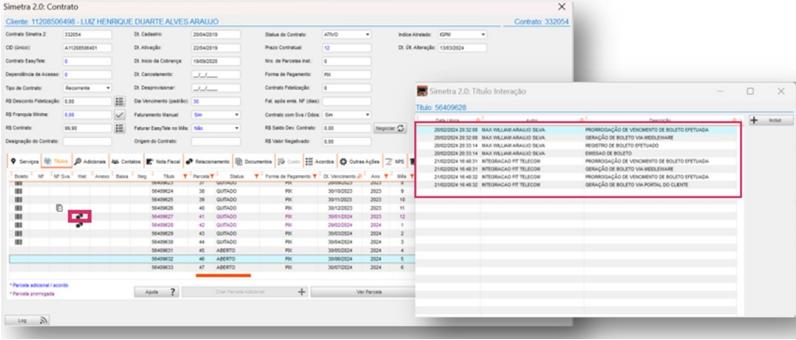
Ciente: 13815542880 - ALEXANDRA SENTURION

Contrato: 1327451

Contrato Simetra 2:	1327451	Dt. Cadastro:	29/09/2022	Status do Contrato:	BLOQUEADO	Índice Atrelado:	IGPM
CD (único):	A1381554288002	Dt. Alteração:	29/09/2022	Prazo Contratual:	12	Dt. Gf. Alteração:	
Contrato EasyTele:	0	Dt. Início da Cobrança:	30/10/2022	Nº de Parcelas Inst.:	0		
Dependência de Acesso:	0	Dt. CANCELAMENTO:		Forma de Pagamento:	PIX		
Tipo de Contrato:	Recorrente	Dt. DESPROVISORIA:		Contrato Fidelização:	0		
R\$ Desconto Fidelização:	0,00	Dia Vencimento (padrão):	30	Fat. após emis. NF (data):			
R\$ Franquia Mínima:	0,00	Faturamento Manual:	Não	Contrato com Sva / Odex:	Sim		
R\$ Contrato:	89,90	Faturar EasyTele no Mês:	não	R\$ Saldo Dev. Contrato:	58,94		
Designação do Contrato:		Origem do Contrato:		R\$ Valor Negativado:	181,75		

Parcelas: Serviços, Títulos, Adicionais, Ag. Contáctio, Nota Fiscal, Relacionamento, Documentos, Custo, Arrendo, Outras Agências, NPS, Outras Valores, Last Mile, Score, Insuans

Documento	NF	NF Sva	Mês	Anexo	Baixa	Imp	Título	Parcels	Status	Forma de Pagamento	Dt. Vencimento	Ano	Mês	R\$ Total	R\$ Item	R\$ Taxa Inst.
93066505	3	QUITADO					BOLETO	04/09/2023	2022	11	91,85	69,90				
93066506	4	ACORDO					BOLETO	05/09/2023	2022	12	89,90	69,90				
93066507	5	ACORDO					PIX	28/09/2023	2023	1	89,90	69,90				
93066508	6	BLOQUEADO/FATU					PIX	30/09/2023	2023	2						
93066509	7	BLOQUEADO/FATU					PIX	30/09/2023	2023	3						
93066510	8	BLOQUEADO/FATU					PIX	30/09/2023	2023	4						
93066511	9	BLOQUEADO/FATU					PIX	30/09/2023	2023	5						
93066512	10	BLOQUEADO/FATU					PIX	30/09/2023	2023	6						
93066513	11	BLOQUEADO/FATU					BOLETO	28/09/2023	2023	7		59,94				
93066514	12	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	8						
	13	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	9						
	14	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	10						
	15	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	11						
	16	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	12						
	17	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	13						
	18	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	14						
	19	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	15						
	20	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	16						
	21	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	17						
	22	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	18						
	23	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	19						
	24	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	20						
	25	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	21						
	26	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	22						
	27	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	23						
	28	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	24						
	29	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	25						
	30	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	26						
	31	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	27						
	32	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	28						
	33	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	29						
	34	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	30						
	35	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	31						
	36	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	32						
	37	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	33						
	38	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	34						
	39	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	35						
	40	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	36						
	41	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	37						
	42	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	38						
	43	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	39						
	44	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	40						
	45	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	41						
	46	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	42						
	47	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	43						
	48	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	44						
	49	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	45						
	50	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	46						
	51	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	47						
	52	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	48						
	53	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	49						
	54	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	50						
	55	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	51						
	56	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	52						
	57	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	53						
	58	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	54						
	59	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	55						
	60	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	56						
	61	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	57						
	62	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	58						
	63	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	59						
	64	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	60						
	65	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	61						
	66	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	62						
	67	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	63						
	68	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	64						
	69	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	65						
	70	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	66						
	71	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	67						
	72	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	68						
	73	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	69						
	74	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	70						
	75	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	71						
	76	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	72						
	77	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	73						
	78	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	74						
	79	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	75						
	80	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	76						
	81	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	77						
	82	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	78						
	83	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	79						
	84	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	80						
	85	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	81						
	86	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	82						
	87	QUITADO					PIX	30/09/2023	2023	83						
	88	QUITADO														



TÉCNICO

Selecione um dos tópicos abaixo para visualizar mais informações sobre o tema

Identificando da Topologia

Topologia é a estrutura da internet que a empresa trabalha para fornecer o serviço aos clientes, também pode ser entendido como arquitetura de rede da provedora. No momento temos duas topologias com grande participação em nossas carteiras, para identificar dois tipos de sinal de internet, que são elas: **Rádio e Fibra óptica**

Fibra é a principal topologia, não só da Vero, mas também no mundo inteiro. É a internet mais comum, onde é feito um cabeamento do poste até o equipamento wifi do cliente.

Rádio é uma tecnologia mais convencional para áreas rurais, onde o foco é entregar o sinal da internet nesses locais ao qual não é possível instalar a Fibra. Ex: Internet via satélite.

Identificação da topologia

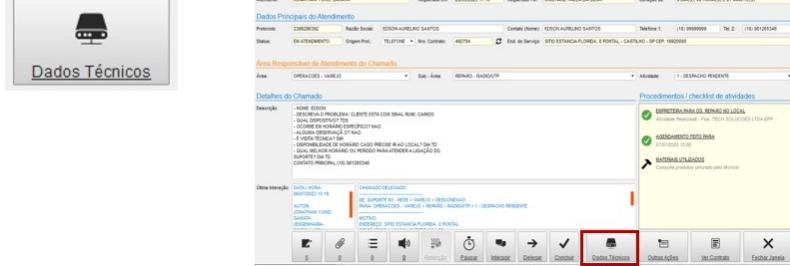
Sempre devemos nos atentar a topologia de internet do cliente, para realizar as devidas validações, bem como delegar para a fila correta.

Dentro do Simetria conseguimos identificar.

1º Passo:

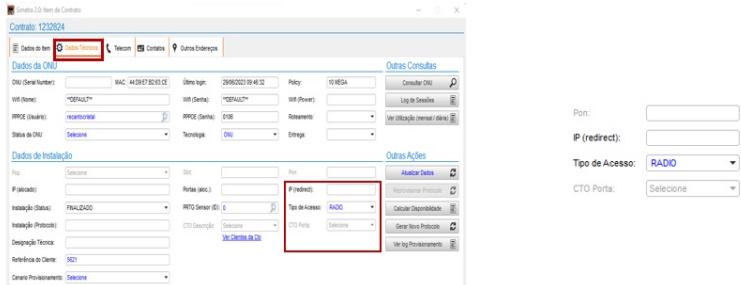
clique em dados técnicos

Clique na opção “Dados Técnicos”



2º Passo:

Após abrir os “Dados Técnicos” em “Tipo de Acesso”, conseguimos visualizar a topologia do cliente.



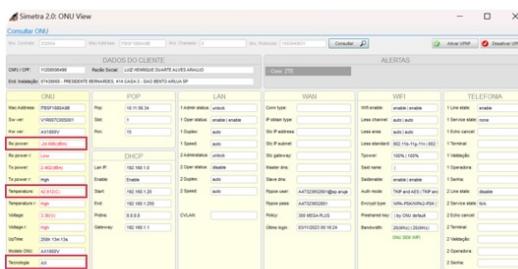
Identificando Queda de internet

Para identificarmos se houve quedas de internet, devemos seguir o caminho:

1º Passo:

Clique em “Dados Técnicos”, será aberto uma nova tela, selecione a opção “Dados técnicos e “Consultar ONU”

1. Devemos nos atentar ao sinal de fibra (Rxpowers);
2. **Temperatura** (acima de 55° - considerada anormalidade)
3. Consultar tecnologia do equipamento;



2º Passo: Após chamado aberto, clique em “Dados Técnicos”, será aberto uma nova tela, selecione a opção “Dados técnicos e “Log de Sessões”

3º Passo: Dentro do Log de Sessões: Identificamos quantas quedas o cliente teve ao dia em “Autenticação ONU” e quanto tempo o aparelho está ligado em “Tempo de vida da sessão”.

1. **Autenticação ONU / Última Atualização Sessão:** Dia e horário que o equipamento ligou e desligou;
2. **Tempo de Vida da Sessão:** Horas onde o equipamento ficou ligado;
3. **GB Download / GB Upload:** Transferência de dados no aparelho do cliente. Caso zerado o mesmo apresentará falhas na conexão;
4. **Motivo da Finalização:** Trata-se da queda do sinal;
5. **Endereço IP da ONU:** Utilizamos para acessar o roteador do cliente;
6. **Status da Sessão:** Status atual da sessão.

⚠ Importante: Se o tempo da sessão estiver muito longo, oriente o cliente a reiniciar o modem.

Intermitência

Intermitência é quando o cliente está navegando em sua rede e constantemente ela é interrompida, ou seja, perde a conexão e logo em seguida retorna.

⚠ Importante:

Se o cliente estiver com 4 quedas ou mais no mesmo dia, podemos considerar que ele está com Intermitência. Verifique como identificar quedas. [Clique aqui.](#)

⚠️ Atenção

A maioria dos aparelhos residenciais tem um limite de alcance entre 30-45 metros e as paredes, andares, entre outros elementos que podem diminuir o alcance e consequentemente interferir na velocidade.

Em casas de 3 a 4 cômodos é recomendável a utilização de um repetidor para que ocorra a expansão de sinal.

Observação: não fornecemos equipamento de repetidor e nem serviços.

O problema também pode ser causado pela quantidade de aparelhos conectados, sejam eles:

- Celulares;
- Notebooks;
- Computadores;
- Televisões e outros dispositivos;
- Telefone sem fio.

Os equipamentos residenciais permitem conexões simultâneas, porém quando temos vários equipamentos conectados no mesmo horário e frequência podem causar oscilações, intermitências e até mesmo lentidão.

⚠️ Importante: Quando o cliente mencionar vários aparelhos conectados, devemos analisar o ambiente, como paredes, andares e distância.

Antes de abrir o chamado devemos fazer os seguintes questionamentos:

1. O cliente está distante da ONU?
2. Tem paredes obstruindo o caminho do sinal?
3. O equipamento está no mesmo andar ou ambiente?
4. É horário de pico?
5. Há muitos aparelhos conectados neste momento?

Se alguma das respostas acima forem sim, temo que orientar o cliente a utilizar o WIFI da maneira correta.

Escolha de acordo com as perguntas que o cliente disse sim e oriente-o a utilizar o WIFI de forma correta:

💡 Sugestão de script: [Nome do cliente] há algumas ações que você pode tentar para melhorar a qualidade da sua conexão com a internet:

1. **Aproximar-se da ONU:** se possível, aproxime-se da ONU ou coloque-a em um local mais centralizado para reduzir a distância e a obstrução do sinal.
2. **Reducir Obstáculos:** tente minimizar as barreiras físicas, como paredes, entre a ONU e o roteador. Se for possível, reposicione a ONU e o roteador para um local mais aberto.
3. **Verificar Posicionamento do Equipamento:** mantenha o roteador e o equipamento no mesmo andar e ambiente para otimizar a conexão. Certifique-se de que o roteador está em um local elevado e centralizado.
4. **Evitar Horários de Pico:** se a conexão estiver lenta durante horários de pico, considere agendar atividades importantes em horários menos movimentados, quando há menos demanda na rede.
5. **Gerenciar Dispositivos Conectados:** reduza o número de dispositivos conectados à rede, especialmente se houver muitos em uso ao mesmo tempo. Isso pode ajudar a melhorar a velocidade e a estabilidade da conexão.

Se após essas medidas o problema persistir, por favor, entre em contato conosco novamente para que possamos investigar mais a fundo e encontrar uma solução adequada.

Abra o chamado para o cliente:

⚠️ Importante: realizar interação no chamado com utilização do checklist (disponível no Genesys) de acordo com a reclamação do cliente.

2. Após interação deve ser delegada para área solucionadora, se for o caso:

Operações Varejo > Reparo Link LOS > 1.1 - Alocação Automática de Técnico

Confira abaixo como consultar sobre a Intermitência no SIMETRIA:

Oscilação

Oscilação é quando o cliente está conectado na rede, porém a velocidade é instável, ou seja, conexão fica rápida e devagar de forma constante em pouco tempo.

Nesses casos orientar o cliente a realizar o teste de velocidade VIA CABO através do site da própria Anatel: [Clique aqui](#).

Caso os resultados dos testes sejam variantes, ou seja, identificado oscilações devemos delegar para a fila: **CallCenter > N2 > Atendimento, o prazo é de 1h**

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

Importante: realize no máximo 3 testes com o cliente.

Lentidão/ Não atinge velocidade contratada

Velocidade contratada

WIFI

2.4G garantimos de 20mbps - 60 mb/s;

5.0G garantimos o mais próximo do contratado, mas não 100%, no mínimo 80% mb/s .

CABO

- Para chegar o contratado via cabo temos ainda mais requisitos mínimos, são eles:
- Placa de rede da ONU/roteador /1000mbps ou /1gbps;
- Placa de rede do computador do cliente /1000mbps ou /1gbps;
- Cabo no mínimo CAT 5e.

Sugestão de script: Senhor(a) [nome do cliente], gostaria de explicar os requisitos necessários para garantir a qualidade da sua conexão de internet.

Wi-Fi:

- Na frequência de 2.4GHz, garantimos uma velocidade entre 20Mbps e 60Mbps.
 - Na frequência de 5.0GHz, a velocidade será o mais próxima possível do contratado, mas pode não atingir 100% do valor. No mínimo, garantimos 80Mbps.

Conexão via Cabo: Para que a velocidade contratada seja entregue via cabo, alguns requisitos mínimos precisam ser atendidos:

- A placa de rede do seu roteador/ONU deve ter suporte a 1000Mbps ou 1Gbps.
 - A placa de rede do computador também precisa suportar 1000Mbps ou 1Gbps.
 - O cabo de rede utilizado deve ser, no mínimo, do tipo CAT 5e.

Esses requisitos são essenciais para garantir que você tenha a melhor experiência com sua conexão. Se tiver alguma dúvida ou precisar de mais informações, estou à disposição para ajudar.

⚠ Importante:

- Todos os equipamentos que a VERO oferece possuí a configuração /1000.
 - APENAS nessas condições o cliente recebe 100%, do contrário o chamado deve ser direcionado para campo.

ARGUMENTAR SOBRE EQUIPAMENTO OU CABO			
ONU/ROTEADOR /1000	ONU/ROTEADOR /1000	ONU/ROTEADOR /100	ONU/ROTEADOR /1000
Computador do cliente /1000 e cabo CAT5e – deve chegar 100% da internet. Delegar para campo	Computador do cliente /1000 e cabo CAT 5 (diferente de CAT 5e) – não vai chegar ao contratado, irá receber até no máximo 100mbp/s.	Computador do cliente /100 e cabo CAT 5e - não vai chegar ao contratado, irá receber até no máximo 100mbp/s.	Computador do cliente /100 e cabo CAT5 - não vai chegar ao contratado, irá receber até no máximo 100mbp/s.

Lentidão/ Não atinge velocidade contratada

Principais motivos de lentidão:

- Potência do Wi-Fi;
 - Aparelho Ligado a muito tempo;
 - Quantidade de Aparelhos Conectados;
 - Serviço Simultâneo Em Outros Aparelhos.

Sondagens

- Quais são os Led's acenos na ONU e Roteador?
 - O problema está no cabo ou WIFI?
 - O problema está em todos os equipamentos?
 - O problema ocorre em um site/sistema específico?
 - O problema ocorre em horário específico?
 - Qual o nome da rede WIFI?

Realize as validações com o cliente antes de prosseguir. Clique aqui.

Lentidão/ Não atinge velocidade contratada - Cabo

1º Passo: Reboot nos equipamentos (ONU e Roteador)

Solicitar ao cliente que tire o equipamento da tomada por 10 segundos e colocar novamente, gerando nova autenticação;

2º Passo: Desconectar os dispositivos da rede, manter apenas o aparelho que irá realizar o teste após o reboot.

Orientar o cliente a ficar apenas com um aparelho conectado, isolando a rede e evitando oscilações nos testes;

3º Passo: Teste de navegação (Se está navegando normal)

Questionar se o cliente consegue navegar na internet, sites ou aplicativos;

4º Passo: Teste Velocidade (Se necessário, caso não esteja navegando normalmente)

Orientar o cliente a realizar o teste de velocidade, recomendando que seja no [site da própria Anatel](https://www.brasilbandalarga.com.br/). (reunir informações)

Lentidão/ Não atinge velocidade contratada - Wifi

18 Passo: Reboot nos equipamentos (ONU e Roteador);

Следует отметить, что в последние годы в мире наблюдается тенденция к уменьшению количества

22.7 Utilizar o WiFi. Ajustar o WiFi. Vídeo em alta resolução (3.4G / 5.0G).

2- Passo: Verificar qual a frequência de WiFi está sendo

3- Passo: Configuração de canal e potência de WiFi,

4º Passo: Informar sobre a distância do aparelho coletado do

5º Passo: Deixar apenas um aparelho conectado na rede WiFi.

6º Passo: Teste de navegação (Se está navegando normal);

Questionar se o cliente consegue navegar na internet, sites ou aplicativos.

7º Passo: Teste Velocidade (Se necessário, caso não esteja navegando normalmente);

8º Passo: Informar que não entregamos a velocidade contratada via

WIFI

WIFI - 2.4G: Garantimos de 20mbps – 60 mb/s

WIFI - 5.0G: Garantimos o mais próximo do contratado, mas não 100%, no máximo 80 mb/s

Lentidão chamado

Quando o cliente relatar lentidão, devemos realizar o teste de velocidade VIA CABO e caso fique abaixo de 50MEGAS delegar para a fila:

OPERAÇÕES VAREJO > QUALIDADE - LENTIDÃO NA CONEXÃO > 1.1 - ALOCACAO AUTOMATICA DE TECNICO

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

⚠ Importante: Deve ser realizado agendamento

Casos acima de 50MEGAS CABO ou WIFI, delegar para a fila: **Callcenter > N2 > Atendimento**

SLA: 1 hora

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

Internet/conecta e não navega

Devemos realizar as validações nas plataformas, solicitar reboot e fazer troca de canal.

Se a conexão não normalizar devemos verificar o tipo de roteamento do cliente no SIMETRA no caminho:

Dados técnicos> Dados técnico> Tipo de roteamento

Equipamento NAT: significa que o cliente possui um único equipamento

Em casos onde o roteamento for NAT ou não tiver roteamento, devemos realizar configurações na respectiva plataforma que veremos mais à frente.

Se mesmo após as configurações o “problema” persistir devemos delegar para o time de visita técnica.

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

Se o equipamento for bridge = roteador + moldem

Encaminhamos um técnico no local para configurar o equipamento do cliente, mas antes devemos verificar:

- Devemos validar se o cliente tem computador e cabo de rede, caso tenha delegamos para o setor N2;
- Caso não tenha tipo de roteamento abrimos o chamado para o time técnico seguir com as devidas tratativas.

⚠ Sugestão de script: : [nome do cliente], para prosseguirmos, precisamos validar algumas informações. O senhor(a) possui um computador e um cabo de rede disponíveis?

Se o cliente tiver: Vamos encaminhar a solicitação para nosso time especializado, que dará continuidade na análise e suporte técnico necessário.

Se o cliente não tiver: Vamos direcionar o chamado para o nosso time técnico, que seguirá com as devidas tratativas e orientações para resolver o problema.

Se precisar de mais alguma informação ou assistência, estou aqui para ajudar!

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

Delegar para o time técnico.

Área:	OPERACOES - VAREJO	<input type="button" value="Devolver o chamado para área anterior"/>
Sub - Área:	QUALIDADE - SOLICITACAO VISITA	
Atividade:	1.1 - ALOCACAO AUTOMATICA DE TECNICO	
Motivo:	ÁREA RESPONSÁVEL	

Validações - problemas com a internet

Plataformas:

1. UNM2000 (Fiberhome)
2. U2000 (Huawei)
3. NetNumen U31 (ZTE)

Passos a serem seguidos:

1. Verificar o status da ONU:
 - Verifique se a ONU está UP ou DOWN.
2. Verificar o sinal de fibra:
 - Avalie a atenuação da fibra, pois isso pode ser um motivo de lentidão.
3. Verificar os cabos conectados nas portas LAN:
 - Identifique em qual porta o cabo está conectado.
4. Verificar a negociação das portas LAN:
 - Verifique se a porta está negociando em /100 ou /1000.
5. Quantidade de equipamentos conectados:
 - É importante verificar quantos aparelhos estão conectados na rede, pois muitos equipamentos podem causar lentidão.
6. Rede Wi-Fi:
 - Nome da rede e senha.
7. Canal, frequência, servidor, compatibilidade e potência.

⚠ Atenção:

Se mesmo após as validações e testes, a luz permanecer acesa ou o sistema mostrar " **dying gasp**", devemos delegar para a fila:

- **Operações Varejo > Reparo Link LOS > 1.1 - Alocação Automática de Técnico.**

Prazo SLA: até 48 horas úteis.

⚠ Importante: Deve ser realizado agendamento. Confira abaixo como realizar o agendamento de suporte no SIMETRA:

🎥 Confira abaixo como realizar o agendamento de suporte no SIMETRA:



Validação da Plataforma NETNUMEM em vídeo

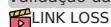
🎥 **LINK LOSS**



🎥 Validação de sinal, troca de rede e senha Wi-Fi



Validação da Plataforma UNM2000 em vídeo



LINK LOSS



Link Atenuado



Validação de sinal, troca de rede e senha Wi-Fi



Validação de portas conectadas e distância Wi-Fi



Atenuação de Fibra

A atenuação na fibra é quando existe uma irregularidade no cabo ótico que compromete a qualidade e potência do sinal que é enviado ao cliente e pode causar indisponibilidade ou lentidão, também é necessário um técnico de campo para resolver esse problema

- Link+: -23
- Network / Miragenet / Optyt: -24
- Nexa / Path / Rede Telecom / Conectcor: -25
- Mega Fibra/ Americanet/ Una / Target/ Fit/ Netdigit/Fit Assim/ Mega/ Ultrawave/ Fox/ Byteweb: -26
- New Master: -27

Em casos de atenuação devemos delegar o chamado para visita técnica:

Operação varejo> reparo sinal atenuado> alocação automática de técnico> área responsável

Verifique como realizar o agendamento, [clique aqui](#).

Vídeo com o passo a passo para verificar Atenuação de Rede

Vídeo.



Equipamento Danificado

Verificação Inicial: Sempre devemos perguntar ao cliente se as luzes do equipamento estão acesas. Se não estiverem, é possível que o equipamento esteja danificado e precise ser substituído.

Sugestão de script: [Nome do Cliente], antes de prosseguirmos, gostaria de saber se as luzes do equipamento estão acesas. Pode verificar para mim?

Passos de Validação:

- Confirme se há energia no local;
- Verifique a conexão do equipamento na tomada.

Sugestão de script: "Você pode verificar se há energia elétrica no local? Certifique-se de que as luzes e outros aparelhos estão funcionando normalmente".

"Agora, por favor, confira se o equipamento está devidamente conectado à tomada. Às vezes, o cabo pode estar solto ou desconectado".

Se, mesmo após essas validações, o equipamento continuar apagado, será necessário agendar uma visita técnica. Informe ao cliente o que está ocorrendo com o equipamento.

Sugestão de script: [Nome do Cliente], será necessário agendar uma visita técnica para verificar o aparelho. Podemos seguir com o agendamento agora?

Importante: Oriente o cliente a não descartar o aparelho danificado e a entregá-lo ao técnico no dia da visita.

Sugestão de script: Por favor, não descarte o aparelho danificado. É importante que você o entregue ao técnico no dia da visita, para que possamos realizar a troca corretamente.

Nesses casos delegamos para a fila, **OPERAÇÕES-VAREJO > REPARO - LINK LOS > 1.1 - ALOCAÇÃO AUTOMATICA DE TÉCNICO**

Verifique como realizar o agendamento, [clique aqui](#).

Indisponibilidade - Falta de conexão

A falta de conexão pode ser dada por meios físicos ou lógicos:

Meio Físico:

- Link Loss (Rompimento de fibra);
- Dying Gasp (sem energia na região ou no aparelho);
- Atenuação (quando está recebendo pouca energia);
- Cabo desconectado;
- Aparelho danificado.

Meio Lógico:

- Problemas de configuração;
- PPPoE;
- DNS;
- ONU TRAVADA.

Pergunte ao cliente Nome do led que está em vermelho, pois temos 2 possibilidades de cenários:

- **WAN** deve ser direcionado ao N2, pois se trata de um roteador desconfigurado;
- **LOS** em vermelho é caso de Fibra Rombida, porém para enviarmos um chamado de visita técnica, se faz necessário coletar a evidência do alarme LINK LOSS que fica na plataforma de validação e registrar no SIMETRA.

Importante:

- Sempre solicitar um reboot (retirar e colocar novamente a ONU na tomada) se faz necessário, nos casos que não constar a informação do alarme LINK LOSS ou plataforma indisponível, e nos casos que tem evidência pode ser feito também para ver se não é alguma instabilidade ou até mesmo fibra fora de encaixe.
- (Tudo precisa ser registrado no SIMETRA).

Leds do equipamento:

- LED PON
 - Ao lado do LED LOSS, temos a PON, que também indica indisponibilidade, em três situações:
 - PON Apagada
 - PON Piscando - Verde
 - PON Fixa - Verde
- LED PON PISCANDO
 - Precisamos realizar configuração na plataforma de acordo com o modem do cliente.
- LED PON APAGADA/ VERMELHA
 - Pon apagada significa alguma falha na ONU/ROTEADOR no qual o CALL CENTER não tem atuação, nesses casos delegamos para a fila **OPERAÇÕES-VAREJO > REPARO - LINK LOS > 1.1 - ALOCAÇÃO AUTOMATICA DE TÉCNICO**
 - Verifique como realizar o agendamento, [clique aqui](#).

Área:	OPERACOES - VAREJO
Sub - Área:	REPARO - LINK LOS
Atividade:	1.1 - ALOCACAO AUTOMATICA DE TECNICO
Motivo:	ÁREA RESPONSÁVEL

⚠ Importante: Não são todos os modelos de ONU que contém a LED PON no equipamento

Bloqueio de Site/ Incidente Massivo

Quando o cliente relatar problemas ao acessar algum site ou aplicativo específico, devemos validar no site downdetector.com.br se está com alguma intermitência.

- Caso apresente intermitência, orientar o cliente a aguardar a normalização, pois não é uma falha da Vero
- Caso NÃO apresente Intermitência, utilizar o checklist de bloqueio de site com todas as informações e delegamos o chamado para a fila: **CallCenter > N2 > Atendimento**
- Prazo da resolução 1 hora.

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

Ao verificar site está com intermitência utilize o script:

□ Sugestão de script: "Senhor(a) [nome do cliente], verifiquei que o site em questão está passando por uma intermitência no momento. Orientamos que aguarde a normalização, pois não se trata de uma falha da Vero. Caso tenha outras dúvidas ou precise de mais assistência, estou à disposição para ajudar".

O que é incidente?

Incidentes massivos são problemas regionais, podendo afetar diversos clientes de uma vez, sendo localizados na planilha de operações.

Podendo ser:

- Indisponibilidade com internet;
- Indisponibilidade de telefonia;
- Grande quantidade de bloqueio de sinal e dentre outros problemas.
- Verifique as informações no Simetra.
- Informe ao cliente um prazo de até 24h.

Incidente identificado

Se o cliente validado é da mesma localidade e tem as mesmas informações de POP, SLOT e PON que estão na planilha, significa que ele se encontra no incidente, informamos ao consumidor o que ocorreu e passamos o horário de previsão de retorno!

Na mesma planilha, temos as informações de:

- Região: Localidade afetada;
- POP, SLOT e PON: Localização da área técnica do cliente;
- Clientes: Quantidade estimada de clientes afetados;
- Falha e ação: Qual a falha e o que fazer com o protocolo.
- Status: Se o incidente está ativo ou não;
- Carteira: Qual a provedora afetada;
- Data início: Data que iniciou o incidente;
- Data fim: Data que o incidente foi finalizado;
- Hora fim: Hora que o incidente foi finalizado

□ Sugestão de script: "[nome do cliente], verifiquei que ocorreu [informe o incidente], o que está afetando toda a sua região. Gostaria de informar que nossos técnicos já estão em campo trabalhando para resolver o problema".

Peço que aguarde a normalização do serviço, e assim que possível, tudo estará funcionando novamente. Se houver qualquer outra necessidade, estou à disposição para ajudar

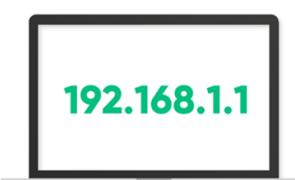
IP e DNS

IP

O IP, ou Protocolo de Internet, é responsável pela identificação e endereçamento dos dispositivos conectados em uma rede.

Ele serve para identificar onde está um dispositivo e qual a classificação dele.

Cada dispositivo em uma rede tem um endereço IP único, que é formado por uma série de números separados por pontos.



DNS

O DNS: (Domain Name System – Sistema de Nome de Domínio) é responsável pela conversão de nomes de sites (por exemplo, www.paravoce.americanet.com.br) em endereços IP legíveis por máquinas (por exemplo, 191.241.238.11)

O sistema DNS da internet funciona praticamente como uma agenda de telefone ao gerenciar o mapeamento entre nomes e números. Os servidores DNS convertem solicitações

de nomes em endereços IP, controlando qual servidor um usuário final alcançará quando digitar um nome de site no navegador da web.

⚠ Importante:

Problema de DNS

A falha do DNS é apresentada através de um erro de rota na representação numérica (IP).

Exemplo na falha DNS: Quando o cliente não consegue acessar algum site ou serviço (APP) devemos fazer uma configuração de DNS através das plataformas para que o cliente obtenha o acesso.

GRUPO	CARTEIRA	DNSv4 Primário	DNSv4 Secundário
FIT	ASSIM	177.154.33.33	177.154.33.66
FIT	FIT	177.154.33.33	177.154.33.66
NETWORK	BYTEWEB	189.1.176.252	189.1.176.253
NETWORK	MIRAGENET	189.1.176.252	189.1.176.253
NETWORK	NETWORK	189.1.176.252	189.1.176.253
NETWORK	NEXA	189.1.176.252	189.1.176.253
PATH	MEGA	160.19.240.109	160.19.240.110
PATH	NEWMASTER	160.19.240.109	160.19.240.110
PATH	OMNI	160.19.240.109	160.19.240.110
PATH	OPYT	160.19.240.109	160.19.240.110
REDE	REDE	187.95.0.7	187.95.0.8
AMERICANET	AMERICANET	177.137.64.101	177.137.64.201
AMERICANET	MEGAFIBRA	177.137.64.101	177.137.64.201
AMERICANET	AMERICANET	177.137.64.101	177.137.64.201
ULTRAWAVE	CONNECTCOR	187.85.0.6	187.85.0.250
ULTRAWAVE	ULTRAWAVE	187.85.0.6	187.85.0.250

Relação de DNS por Cidade. [Relação de DNS por Cidade.xlsx](#)

Liberação de VPN

A VPN é utilizada para acessar redes específicas, especialmente por assinantes que trabalham em Home Office, permitindo acesso a informações da sua empresa.

Se o cliente enfrentar problemas com a VPN, infelizmente, não conseguimos resolver, pois isso deve ser tratado diretamente com a empresa que forneceu o acesso.

⚠ Sugestão de script: 'Entendo que você está enfrentando problemas com a VPN. Gostaria de informar que, infelizmente, não conseguimos resolver questões relacionadas à VPN, pois isso deve ser tratado diretamente com a empresa que forneceu o acesso.'

Se precisar de mais alguma orientação ou tiver outra dúvida, estou à disposição para ajudar no que for possível.'"

Liberação de NAT - DMZ

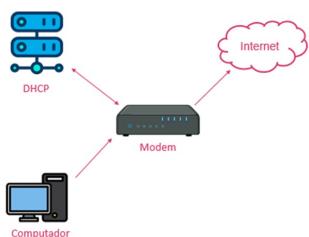
Como funciona o NAT

A rede interna do cliente se comunica com o modem para ter acesso à Internet .

O modem Valida se o PPPOE está correto. Essa validação é feita no servidor DHCP da Vero.

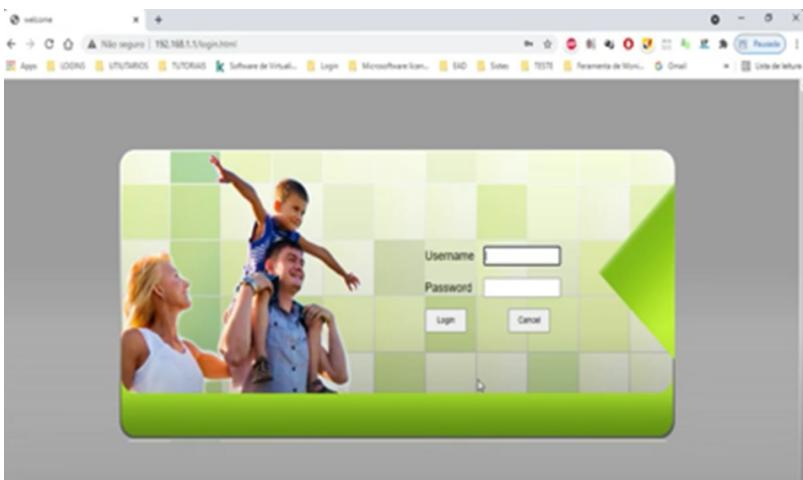
Se o PPPOE tiver correto , o modem vai autenticar na rede tornando possível a conexão e navegação nos aparelhos do cliente.

A Liberação de NAT serve para que o assinante possa jogar online, ou para evitar que ocorram problemas ao Jogar Online - Para se comunicar com outras salas de outros países.



Verifique o passo a passo para realizar a liberação da Nat

1º Passo: Acesse o sistema. Clique aqui. ([PRECISO DO LINK DA FERRAMENTA](#))



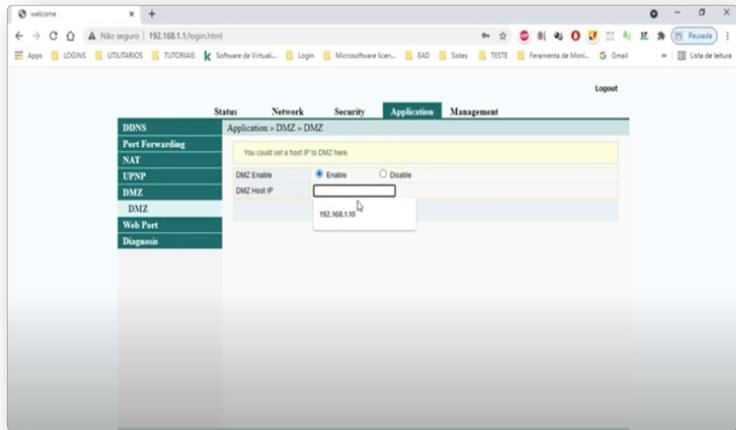
2º Passo: Depois de acessar a ONU ir para a barra de Application.

Software Version	RF2064
Hardware Version	WME2.14.321870
Device Mode	AN5509-02-B
Device Description	Gpon
ONU State	ONSTATE_OPERATION
ONU Regist State	OK
LOD	Home
CPU Usage	2.0%
Memory Usage	55.47%
Web Server port	80

3º Passo: após acessar Application , clique na opção DMZ.

DDNS	(1-32 Characters)
Username	
Password	
Host	reg.wicdns.co.id
WAN Interface	INTERNET_A_VID_104
DDNS Provider	www.wicdns.com

4º Passo: clicar em DMZ Enable e colocar o IP que está configurado no local.



NAP sem espaço

No Simetra em "Dados Técnicos", conseguimos verificar a informação do time técnico.

No campo observação veremos a interação da equipe técnica informando a falta de espaço ou NAP saturada.

Nesses casos, devemos argumentar com o cliente que a equipe de infraestrutura e engenharia precisam realizar a análise e a viabilidade de expansão.

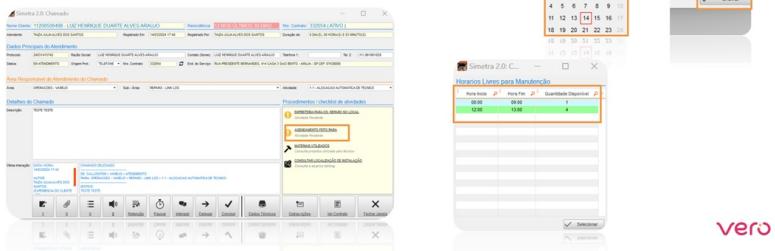
Sugestão de script: Senhor(a) [nome do cliente], entendemos a situação e gostaria de informá-lo(a) que, nos casos de falta de espaço, nossa equipe de infraestrutura e engenharia precisa realizar uma análise detalhada para verificar a viabilidade de expansão.

Esse processo é necessário para garantir que possamos oferecer a melhor qualidade de serviço possível. Peço a sua compreensão enquanto a equipe trabalha nessa análise. Se houver mais alguma dúvida ou algo em que eu possa ajudar, estou à disposição.

Agendamento do Suporte Técnico.

Verifique como realizar o agendamento técnico

3. Delegado o chamado para equipe técnica, devemos realizar o agendamento;
4. Selecione a opção "Agendamento";
5. Selecione a data (sempre um dia após a solicitação), verifique também a disponibilidade do cliente;
6. Escolha o período Manhã ou Tarde;
7. Gravar.



Confirme com o cliente as informações do agendamento

Sugestão de script: Senhor(a) [nome do cliente], gostaria de confirmar as informações do seu agendamento. O atendimento está marcado para [data] no período da [manhã/tarde], com horário previsto para [hora]. O serviço agendado é [descrição do serviço a ser realizado].

Tudo está correto para o senhor(a)? Caso precise de alguma alteração ou tenha alguma dúvida, estou à disposição para ajudar.

Confira abaixo como realizar o agendamento de suporte no SIMETRA:



Escalonamento Técnico

O QUE É ESCALONAMENTO?

Trata-se de um pedido de prioridade interna para o cliente junto ao supervisor, ou seja, quando escalonamos um caso estamos tendo empatia pelo nosso cliente.

EM QUE MOMENTO SOLICITO UM ESCALONAMENTO?

Em casos que a equipe de campo não tenha comparecido no primeiro agendamento da visita e o cliente esteja atritado ou não aceite o prazo informado.

COMO SOLICITAR UM ESCALONAMENTO?

Acionar a supervisão com os dados do contrato a ser escalonado. A supervisão deve encaminhar essas informações para o apoio operacional via WhatsApp (Grupo de Escalonamento) para que possa solicitar prioridade nos grupos das empreiteiras.

Dados a serem repassados para a supervisão:

- NOME:
- CPF:
- Nº DO CONTRATO:
- PROTOCOLO:
- TELEFONE:
- ENDEREÇO(Completo):
- MOTIVO: (Se o agendamento está distante; se o técnico não compareceu; etc)
- AGENDAMENTO: (Previsto ou reagendado)
- DATA SOLICITADA: (Quando o cliente deseja a visita)

⚠ Importante: Todos os casos que o sistema não libera um agendamento dentro de 3 dias, devemos agendar para o dia em que o SIMETRA disponibilizou, informar ao cliente a data do agendamento e realizar o escalonamento.

Sugestão de script: "Senhor(a) [nome do cliente], entendo que o senhor(a) esteja irritado(a) porque o agendamento não foi realizado conforme o combinado. Peço desculpas por essa situação e quero assegurar que estou acionando a equipe especializada para priorizar o seu caso."

Faremos o possível para resolver isso o mais rápido possível e garantir que o atendimento seja realizado."

Equipamentos

Verifique os equipamentos que o cliente pode possuir na sua residência.

Equipamentos



Onu

ONU é uma tecnologia cuja sigla significa Optical Network Unit e é uma rede de fibra óptica que possui a capacidade de converter um sinal OLT em sinal elétrico, distribuindo para outros canais de transmissão do serviço.



Roteador

O roteador é um aparelho usado em redes de computadores para encaminhamento das informações acondicionadas em pacotes de dados, proporcionando conectividade entre os dispositivos como computadores, smartphones e tablets, em redes LAN com a internet.



Repetidor

Os repetidores Wi-Fi são uma alternativa para aumentar a área de cobertura do sinal de rede em residências e escritórios.

vero

Equipamentos



Fiberhome

Nomenclatura das LAN: LAN 1, 2, 3 e 4 e Porta Phone 1 (Fxs1) e Phone 2 (Fxs2); Barramento das portas: 1000 (Gigabit); Frequência do Wi-Fi: 2.4GHz e 5GHz; Serial Number Inicia com: FHTT; Plataforma de Validação: UNM.



Zte

Nomenclatura das LAN: GE e FE e Porta Phone 1 (Fxs1); Barramento das Portas: GE é 1000 (Gigabit) e FE é 100 (Fast); Frequência do Wi-Fi: 2.4GHz; Serial Number Inicia com: ZTE; Plataforma de validação: ZET-NETNUMEN.

vero

Equipamentos



Fiberhome

Nomenclatura das LAN: LAN 1, 2, 3 e 4 e Porta Phone 1 (Fxs1) e Phone 2 (Fxs2); Barramento das portas: 1000 (Gigabit); Frequência do Wi-Fi: 2.4GHz e 5GHz; Serial Number Inicia com: FHTT; Plataforma de Validação: UNM.



Zte

Nomenclatura das LAN: GE e FE e Porta Phone 1 (Fxs1); Barramento das Portas: GE é 1000 (Gigabit) e FE é 100 (Fast); Frequência do Wi-Fi: 2.4GHz; Serial Number Inicia com: ZTE; Plataforma de validação: ZET-NETNUMEN.

vero

Equipamentos

A Vero oferece dois tipos de equipamento de entrega de sinal de internet para seus clientes, sendo elas:



Nat

Cliente recebe apenas um aparelho:
Modem roteável.
A configuração desse equipamento será realizada em apenas uma plataforma, ou seja, é um tipo de entrega realizada com apenas uma única ONU.



Bridge

Cliente recebe dois aparelhos:
Modem e Roteador.
A configuração desse tipo de entrega geralmente é realizada na plataforma do modem e também acessando o roteador.

vero

Equipamentos



Cabo de rede

Nem todo cabo Ethernet é igual. Conhecidos também pelo nome do conector RJ-45, esses cabos são divididos em categorias, cada uma com velocidade e desempenho específicos. Assim, escolher o cabo certo pode fazer a diferença na sua conexão de Internet, seja ela uma rede doméstica ou comercial.



Fibra

A fibra óptica é uma tecnologia de transmissão de dados em alta velocidade. São cabos feitos de material transparente e reflexivo, e podem ser tão finos quanto o cabelo humano.

vero

TELECOM

Selecione um dos tópicos abaixo para visualizar mais informações sobre o tema

CHIP E-SIM

E-SIM é um Chip digital padrão do setor que permite ativar um plano celular de operadora sem precisar usar um cartão SIM físico.

Você pode instalar oito ou mais E-SIMs em um iPhone e usar dois números de telefone ao mesmo tempo.

⚠ Importante:

No momento, não oferecemos o E-SIM ao cliente, atualmente trabalhamos apenas com as frequências 4G, 3G e 2G.

4G para internet e 3G e 2G para voz.

Consultar Número

⚠ Atenção: Quando o cliente relata problemas diversos em sua linha, é importante acessar o SIMETRA e consultar em qual provedora o número se encontra, evitando assim chamados indevidos de portabilidade e telecom.

Realizando a consulta do número:

1. No menu lateral clique na opção Loja
2. Após clique em Gerenciar Linhas
3. Informe o CPF/CNPJ para localizar o contrato do cliente
4. Clique em Pesquisar
5. Na sequência Selecione o contrato
6. Clique em Linhas para abrir a opção de Gerenciamento de Linhas no contrato do cliente.

⚠ Atenção: Pela opção: LOJA no SIMETRA só podemos Gerenciar Linhas Móveis.

Selecionando o contrato você será direcionado para essa tela, pressione "Próximo" para continuar.

Depois de clicar em próximo, uma tela de aviso irá aparecer no seu Simetra. Selecione a opção: "Sim".

Clique em: "próximo" novamente para ter acesso a tela de gerenciamento de linhas.

Sistema 2.0: Ativação de Linhas do Contrato

Cliente: 17161856884 - ROMILSON RIBEIRO DE QUEIROZ

Dados Contratual

Contrato: 1284853 Produtor Ativo: NETWORK | COMBO FAMILIA

Pagamento: PIX RS Ativo: 209,90

Instalação: RUA ROHILDA VICTORIELLI 1627 VILA REDENÇÃO, PRASSUNINGA, SP

209,90 → 209,90

Documentos do Cliente | Plano de Contato | Linhas de Contato | Detalhes do Plano de Contato

DETALHES DO PLANO DE CONTRATO

DETALHES | COMBO FAMILIA

Detalhar: Plano: COMBO FAMILIA R\$ MEIA + Custo: 209,90

Linha com 300 Minutos
Linha com 300 Minutos

R\$ 209,90



1. Dados do cliente;
2. Se atentar aos valores do plano antes e depois do gerenciamento das linhas móveis;
3. Linhas vinculadas ao contrato do cliente;
4. Botões de ação para gerenciar linha.

Sistema 2.0: Ativação de Linhas do Contrato

Cliente: 17161856884 - ROMILSON RIBEIRO DE QUEIROZ

Dados Contratual

Contrato: 1284853 Produtor Ativo: NETWORK | COMBO FAMILIA

Pagamento: PIX RS Ativo: 209,90

Instalação: RUA ROHILDA VICTORIELLI 1627 VILA REDENÇÃO, PRASSUNINGA, SP

Documentos do Cliente | Plano de Contato | Linhas de Contato | Comprar Linhas no Plano

COMPRAR LINHAS NO PLANO

LINHAS PLANEJADAS

Principais: 000 | Telefone | Tipo de Linha | Linha fixa não disponível neste plano | Adicionar Fixa | Cancelar Fixa

Linhas ativas:

Nome	DDD	Telefone	Tipo de Linha	RS Sim Card	RS Plano	RS Distor	RS Total	Jávea de Portabilidade	Status Ativo	Ações
✓ 19 88440609	PORTO ALEGRE	209,90	209,90	EM USO	EM USO	EM USO	209,90			Adicionar Móvel Cancelar Móvel
✓ 19 88541150	PORTO ALEGRE	209,90	209,90	EM USO	EM USO	EM USO	209,90			Adicionar Móvel Cancelar Móvel

Total Quantidade: 0,00 209,90 0,00 209,90



⚠ Importante: Sempre que realizar o gerenciamento de linhas se atentar ao valor final cobrado no contrato, pois caso o cliente possua valores PROMOCIONAIS em seu contrato ele poderá sofrer reajuste de valor.

Bloqueio de SIM CARD

Cliente informa que não tem o domínio do CHIP no presente momento possíveis motivos:

- Perda;
- Furto/ Roubo;
- Bloqueio Parcial;
- Inadimplência;
- Suspeita de uso indevido.

Nesses casos acima procedemos com o Bloqueio de SIM CARD e delegamos para a fila: **CALLCENTER > PORTABILIDADE > TRIAGEM**, pois eles são responsáveis pelo Gerenciamento de Linha.

⚠ Importante:

Bloqueio de Sim CARD NÃO PODE SER REVERTIDO EM SISTEMA.

A Vero realiza Bloqueio de IMEI, em casos de perda, furto/roubo orientar o cliente a abrir um boletim de ocorrência junto aos órgãos competentes.

- **Sugestão de script:** Senhor(a) [nome do cliente], informo que o bloqueio do SIM CARD não pode ser revertido em nosso sistema. Em casos de perda, furto ou roubo, realizamos o bloqueio do IMEI do aparelho para maior segurança. Recomendamos que registre um boletim de ocorrência junto aos órgãos competentes para formalizar a situação.

Passo a passo para realização do bloqueio

1. No SIMETRA, selecione a opção "Móvel" e depois "Bloqueio de Sim Card";
2. Preencha o número da linha e o CPF / CNPJ do titular do contrato;
3. Clique em "validar dados" para carregar as informações do cliente.

1. No SIMETRA, selecione a opção "Móvel" e depois "Bloqueio de Sim Card";

2. Preencha o número da linha e o CPF / CNPJ do titular do contrato;

3. Clique em "validar dados" para carregar as informações do cliente.



Após os dados serem validados selecione o número da linha que o cliente deseja bloquear.

⚠ ATENÇÃO:

Se o cliente possuir mais de uma linha móvel em seu contrato, tenha certeza de realizar o bloqueio da linha correta.

The screenshot shows the 'Processo de Bloqueio de Sim Card' window. It displays client details like Name (JULIANA FERNANDES PIMENTEL SANTOS), Contract (3628), Contract Status (ATIVO), Financial Status (ADIMPLENTE), and Line Type (Linha Portada). Below this, a table lists three lines: 961721822, 951865182, and 951865992, all marked as 'EM USO' and 'Linha Portada'. At the bottom, there's a dropdown for 'Informar o motivo do bloqueio do Sim Card' and a 'Confirmar o bloqueio do Sim Card' button.

Escolha o motivo do bloqueio do SIM Card e, em seguida, clique em 'Confirmar o Bloqueio do SIM Card' para finalizar o processo.

⚠ Importante:

- O bloqueio do SIM Card é irreversível no sistema!
- Sempre selecione a opção 'Perda de Chip'.

This screenshot is identical to the previous one, but the 'Informar o motivo' dropdown has 'SUSPEITA DE USO INDEVIDO' selected. A large red arrow points to the 'Confirmar o bloqueio do Sim Card' button at the bottom.

Suspeita de Uso Indevido

Cliente informar que há um uso indevido da sua linha. Devemos orientá-lo a entrar em contato com o devido suporte, seja WhatsApp, entre outros.

⚠ Atenção Geralmente é reportado que o WhatsApp foi clonado e que está sofrendo um golpe devemos Orientar o cliente a entrar em contato com o suporte da empresa e fazer um B.O

⚠ Sugestão de script: "Senhor(a) [nome do cliente], caso esteja enfrentando problemas com a clonagem do WhatsApp e suspeite de um golpe, recomendamos que entre em contato imediatamente com o suporte do WhatsApp para relatar a situação e obter assistência. Além disso, é importante registrar um boletim de ocorrência junto aos órgãos competentes para formalizar o problema e buscar proteção adicional."

Gerenciamento de Linhas

Podemos incluir ou excluir linhas móveis do contrato do cliente, para isso, iremos realizar o gerenciamento das linhas do contrato.

Regras:

- Apenas o titular pode realizar a solicitação;
- O contrato pode ter até 5 linhas móveis vinculadas (Incluindo também 1 linha fixa);
- Cada linha móvel adicionada fora do combo terá um valor adicional nas faturas mensais (de acordo com o plano selecionado);
- É cobrado o valor de R\$ 15,00 reais por cada SIM CARD enviado ao cliente ou retirado em loja, nas suas próximas faturas;
- Realizamos a inclusão de linhas novas ou portadas;
- Casos onde o cliente solicitar a alteração de uma linha já inclusa, realizar o Bloqueio de Sim CARD da linha atual e delegar para a fila de Portabilidade procederem com o gerenciamento de linha;
- Toda vez que realizado o Gerenciamento de Linha, identificar se o CHIP poderá ser enviado ao cliente de acordo com a regra da carteira.

Incluindo uma linha nova no contrato

Clique em adicionar móvel para incluir uma linha móvel no contrato do cliente.

Selecione o DDD do cliente e depois clique em Escolher Número e Adicionar

Após clicar em "Escolher Número" irá aparecer a tela de escolha de números, com todos os números que já pertencem a base de dados da Vero.

Escolha o número desejado e depois clique em: Selecionar Número para concluir a ação.

Dica: Você não precisa informar todos os números disponíveis para o cliente escolher.

Apenas selecione algum número e só informe ao cliente no final do processo.

Incluindo uma linha portada no contrato

Caso o titular seja o mesmo que o titular do contrato na Vero, selecione "Mesma titularidade do contratante" e os dados serão preenchidos automaticamente pelo sistema.

Clique em "Adicionar Móvel" e depois altere o tipo de linha para "Linha Portada";

Após todos os dados serem preenchidos selecione "Adicionar"

Após adicionar, irá aparecer uma nova janela pedindo para escolher uma data para que a portabilidade seja concluída.

Selecione: Próxima janela disponível e depois clique em "Confirmar" para concluir o processo.

Ao finalizar a inclusão de uma ou mais linhas se atente ao valor do plano após o gerenciamento, antes de concluir todo o processo com o cliente.

Simetra 2.0: Alteração de Linhas do Contrato

Cliente: 17161856884 - ROMILSON RIBEIRO DE QUEIROZ

Dados Cadastrais

Contrato: 1234563 Produto Atual: NETWORK | COMBO FAMILIA

Pagamento: PIX R\$ Atual: 209,90

Instalação: RUA ROMILDA VICTORELLI, 1627 VILA REDENÇÃO, PRASSUNUNGA, SP

Valores do Plano

NETWORK | COMBO FAMILIA → NETWORK | COMBO FAMILIA
209,90 → 209,90

CONFIGURAR LINHAS NO PLANO

LINHAS FIXAS

Principais DDD Telefone Tipo de Linha R\$ Sim Card R\$ Fone R\$ Celular R\$ Total Janela de Portabilidade Status Atual

19 56449000 PORTADA 209,90 209,90 0,00 209,90 Disponível EM USO

19 991249112 PORTADA 49,90 49,90 0,00 49,90 Disponível EM USO

19 998641500 PORTADA 49,90 49,90 0,00 49,90 Disponível EM USO

Total: 0,00 209,90 0,00 209,90

Quantidade: 3

LINHAS MÓVEIS

Principais DDD Telefone Tipo de Linha R\$ Sim Card R\$ Fone R\$ Celular R\$ Total Janela de Portabilidade Status Atual

19 56449000 PORTADA 209,90 209,90 0,00 209,90 Disponível EM USO

19 991249112 PORTADA 49,90 49,90 0,00 49,90 Disponível EM USO

19 998641500 PORTADA 49,90 49,90 0,00 49,90 Disponível EM USO

Total: 0,00 209,90 0,00 209,90

Quantidade: 3

Próximo

⚠ Importante: Sempre devemos informar o valor que será cobrado do cliente após a inclusão!

Exclusão de Linhas

Para realizar a exclusão de uma linha móvel, deverá ser realizado o Bloqueio de SIM CARD, após selecione a linha desejada e clique em: "Cancelar Móvel".

Simetra 2.0: Alteração de Linhas do Contrato

Cliente: 17161856884 - ROMILSON RIBEIRO DE QUEIROZ

Dados Cadastrais

Contrato: 1234563 Produto Atual: NETWORK | COMBO FAMILIA

Pagamento: PIX R\$ Atual: 209,90

Instalação: RUA ROMILDA VICTORELLI, 1627 VILA REDENÇÃO, PRASSUNUNGA, SP

Valores do Plano

NETWORK | COMBO FAMILIA → NETWORK | COMBO FAMILIA
209,90 → 209,90

CONFIGURAR LINHAS NO PLANO

LINHAS FIXAS

Principais DDD Telefone Tipo de Linha R\$ Sim Card R\$ Fone R\$ Celular R\$ Total Janela de Portabilidade Status Atual

Linha fixa não disponível neste plano

LINHAS MÓVEIS

Principais DDD Telefone Tipo de Linha R\$ Sim Card R\$ Fone R\$ Celular R\$ Total Janela de Portabilidade Status Atual

19 56449000 PORTADA 209,90 209,90 0,00 209,90 EM USO

19 991249112 PORTADA 49,90 49,90 0,00 49,90 EM USO

19 998641500 PORTADA 49,90 49,90 0,00 49,90 EM USO

Total: 0,00 209,90 0,00 209,90

Quantidade: 3

Adicionar Fixa **- Cancelar Móvel**

Próximo

Envio, Retirada e Cobrança de Chip

Carteiras: Americanet, FIT Telecom e ASSIM Telecom

Prazo para entrega: Prazo para recebimento do CHIP na residência do cliente é de até 10 dias úteis. Esse processo é realizado automaticamente.

Cliente entrar em contato com nossa URA questionando que não recebeu seu CHIP siga o processo

Verifique se houve envio do chip:

No Simetra na aba Relatório de chamados os últimos chamados mostrarão o número de rastreio do chip.

Simetra 2.0: Interações

Cliente: 28371596898 - ANA FLAVIA DOS REIS CORREA Protocolo: 2406202623

Data/Hora: 20/06/2024 09:12:18

INTERAÇÃO REALIZADA

CADAQUI INTERAÇÃO DIVERSA SOLUÇÃO SOLICITADA REALIZADA

OBSERVAÇÃO: OLÁ!

20/06/2024 09:12:18 SEU CHIP (5) FOI POSTADO EM 20/06/2024 ESTE CÓDIGO DE RASTREIO: SY12060803084

PEDRO HENRIQUE BRITO SANTOS CALL CENTER - LOGÍSTICA

Novo Interacão **Ver Detalhe da Interacão**

Após coletar o código, acesse o link dos Correios para verificar o rastreamento do chip. [Clique aqui](#).

Se o código não constar na Planilha de Rastreio Geral, delegue o caso para a fila: **CALL CENTER > LOGÍSTICA > ENVIAR CHIP**.

Contendo as informações:

- Endereço correto com complemento;
- DDD correto.

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

- **Sugestão de scripts:** Oi, [Nome do Cliente], entendo que você ainda não recebeu o chip. Vou abrir um chamado para que possamos reenviar o mais rápido possível. Peço desculpas pelo inconveniente e, se precisar de mais alguma coisa, estou aqui para ajudar!

Demais Carteiras

Orientar a retirar o CHIP em loja.

- **Sugestão de script:** [Nome do Cliente], parabéns pela aquisição do chip! Só para te informar, não realizamos entrega em domicílio, então será necessário ir até uma de nossas lojas para fazer a retirada. Vou te passar o endereço da loja mais próxima para facilitar. Se precisar de alguma coisa, estou à disposição!

Abriremos exceções apenas para:

- Clientes atritados
- Lojas fechadas
- Deslocamento de difícil acesso.

• **Sugestão de script:** [Nome do Cliente], normalmente, os chips precisam ser retirados em uma de nossas lojas, mas entendo que essa situação é um pouco complicada para você. Vou abrir uma exceção e providenciar o envio do chip diretamente para sua residência. Peço desculpas pelo transtorno, e vou garantir que o chip chegue o mais rápido possível. Se precisar de algo mais, estou aqui para ajudar!

Delegar para a fila: **CALL CENTER > LOGISTICA > ENVIAR CHIP**

- Endereço correto com complemento;
- DDD correto.

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

Perda ou Roubo

CARTEIRAS: Vero, FIT Telecom e ASSIM Telecom

Casos onde:

- Cliente solicita o bloqueio do CHIP.
- Cliente relata roubo/furto. (Deixar registrado no chamado do SIMETRA);
- Cliente realiza a troca de alguma linha móvel em seu plano.

Proceda com o bloqueio do SIM Card e delegue para a fila **CALL CENTER > PORTABILIDADE > TRIAGEM**. O prazo de SLA é de até 72 horas úteis.

A área responsável realizará o gerenciamento da linha para que o cliente possa adquirir um novo SIM Card.

O Telecom será responsável por delegar o chamado para a fila **CALL CENTER > LOGÍSTICA > ENVIAR CHIP**.

DEMAIS CARTEIRAS

Orientar o cliente a retirar o CHIP em loja.

Abriremos exceções apenas para clientes:

- Atritados;
- Lojas fechadas;
- Deslocamento de difícil acesso.

Proceder com o Bloqueio de SIM Card e delegar para a fila: **CALL CENTER > PORTABILIDADE > TRIAGEM** com prazo SLA de até 72h úteis para que eles realizem o Gerenciamento de Linha para o cliente adquirir um novo SIM CARD para o funcionamento.

Envio, Retirada e Cobrança de Chip

Carteiras: Americanet, FIT Telecom e ASSIM Telecom

Prazo para entrega: Prazo para recebimento do CHIP na residência do cliente é de até 10 dias úteis. Esse processo é realizado automaticamente. Cliente alega que não recebeu o Chip: Caso o cliente entrar em contato com nossa URA questionando que não recebeu seu CHIP siga o processo

Para verificar se houve o envio do CHIP devemos identificar dentro do Simetra na aba Relatório de chamados, os últimos chamados mostrando o número de rastreio do chip.



Após coleta do código acessar o link ([Rastreamento](#)) para acesso ao site dos CORREIOS para verificar o rastreamento do CHIP.

Caso não conste na Planilha de Rastreio Geral, delegar para a fila:

CALL CENTER > LOGISTICA > ENVIAR CHIP

Contendo as informações:

- Endereço correto com complemento;
- DDD correto.

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

• **Sugestão de scripts:** Olá, [Nome do Cliente], entendo que você ainda não recebeu o chip. Vou abrir um chamado para que possamos reenviar o mais rápido possível. Peço desculpas pelo inconveniente e, se precisar de mais alguma coisa, estou aqui para ajudar!

Demais Carteiras

Orientar a retirar o CHIP em loja.

• **Sugestão de script:** [Nome do Cliente], parabéns pela aquisição do chip! Só para te informar, não realizamos entrega em domicílio, então será necessário ir até uma de nossas lojas para fazer a retirada. Vou te passar o endereço da loja mais próxima para facilitar. Se precisar de alguma coisa, estou à disposição!

Abriremos exceções apenas para:

- Clientes atritados
- Lojas fechadas
- Deslocamento de difícil acesso.

Sugestão de script: [Nome do Cliente], normalmente, os chips precisam ser retirados em uma de nossas lojas, mas entendo que essa situação é um pouco complicada para você. Vou abrir uma exceção e providenciar o envio do chip diretamente para sua residência. Peço desculpas pelo transtorno, e vou garantir que o chip chegue o mais rápido possível. Se precisar de algo mais, estou aqui para ajudar

Delegar para a fila:

CALL CENTER > LOGISTICA > ENVIAR CHIP

- Endereço correto com complemento;
- DDD correto.

Veja aqui quando delegar ou abrir um novo chamado.

Perda ou Roubo

CARTEIRAS: Vero, FIT Telecom e ASSIM Telecom

Casos onde:

Cliente solicita o bloqueio do CHIP.

Cliente relata roubo/furto. (Deixar registrado no chamado do SIMETRA);

Cliente realiza a troca de alguma linha móvel em seu plano.

Proceder com o Bloqueio de SIM Card e delegar para a fila CALL CENTER > PORTABILIDADE > TRIAGEM com prazo SLA de até 72h úteis para que eles realizem o Gerenciamento de Linha para o cliente adquirir um novo SIM CARD

O Telecom será responsável para delegar o chamado para a fila CALL CENTER > LOGISTICA > ENVIAR CHIP.

DEMAIS CARTEIRAS

Orientar o cliente a retirar o CHIP em loja.

Abriremos exceções apenas para clientes:

- Atritados;
- Lojas fechadas;
- Deslocamento de difícil acesso.

Perda ou Roubo

Proceder com o Bloqueio de SIM Card e delegar para a fila: CALL CENTER > PORTABILIDADE > TRIAGEM com prazo SLA de até 72h úteis para que eles realizem o Gerenciamento de Linha para o cliente adquirir um novo SIM CARD para o funcionamento.

Identificando a utilização do CHIP no SIMETRA

No SIMETRA dentro do protocolo de atendimento clicamos no ícone: Dados Técnicos

The screenshot shows the SIMETRA 2.0 software interface. At the top, there's a header with the title 'SIMETRA 2.0: Chamado'. Below it, a navigation bar with tabs like 'Nome Cliente', 'Raciocínio', 'Nro. Contrato', etc. The main area has several sections: 'Dados Principais do Atendimento' (Protocolo, Status, Área de Serviço), 'Área Responsável de Atendimento do Chamado' (Área: CALLCENTER, Sub - Área: COBRANÇA, Atividade: ATENDIMENTO), 'Detalhes do Chamado' (Descrição: INFORMAÇÕES), and 'Procedimentos / checklist de atividades'. At the bottom, there's a toolbar with various icons for actions like 'Iniciar', 'Pausar', 'Concluir', etc. The status bar at the bottom right shows 'Última Interação: SEM INTERAÇÃO'.

A seguir clicamos na aba **Telecom** e identificamos se o cliente faz utilização do CHIP. Em **Status** (SimCard) se o campo aparecer **em branco** significa que o cliente **não** fez a utilização do CHIP.

Simetra 2.0: Item de Contrato
Contrato: 663531

Dados do Item **Dados Técnicos** **Telcom** **Contatos** **Outros Endereços**

Dados do ATA

Linhas fixas (CN's)

Enderço MAC (ATA):	Tipo de Linha	DDD	Linha	Promoção	Tipo de Linha
Selecionar	Linha	11	935853661	AMERICANET COMBO	móvel
Selecionar	Linha	11	947629748	AMERICANET COMBO	móvel
Selecionar	Linha	11	935852287		móvel

Característica do Produto

Linhas Fixas (mínimo): 0 **Linhas Fixas (máximo):** 0 **Linhas Móveis (mínimo):** 3 **Linhas Móveis (máximo):** 5

Linhas móveis

Tipo de Linha	DDD	Linha	Promoção	Tipo de Linha	Status (simcard)	IMSI
LINHA NOVA	11	935853661	AMERICANET COMBO	MÓVEL	EM USO	24280000538133
LINHA PORTADA	11	947629748	AMERICANET COMBO	MÓVEL	EM USO	2428000076401
LINHA NOVA	11	935852287		MÓVEL		

Histórico de Linhas do Contrato

Linhas 0800

Tipo de Linha	DDD	Linha	Tipo de Linha

Linhas 400X

Tipo de Linha	DDD	Linha	Tipo de Linha

Sempre que o cliente entrar em contato e informar indisponibilidade de linha fixa por não ter a utilização encaminhar para o financeiro como no exemplo ao lado.

Delegamos para: **CALLCENTER>FINANCIERO/VAREJO>TRIAGEM**

Prazo de tratativa de 72 h úteis.

1 - O que você deseja fazer?

Interagir no Chamado Pausar Chamado Delegar Chamado Finalizar Chamado

2 - Informe a nova área de atendimento, a interação realizada no chamado e o motivo da delegação

Área: CALLCENTER Sub - Área: FINANCIERO-VAREJO Atividade: TRIAGEM Motivo: ÁREA RESPONSÁVEL

←

SLA DO FINANCIERO: 24H-72H ÚTEIS.

Consulta de consumo de internet móvel

Toda informação que você envia, recebe ou acessa usando 3G, 4G ou 5G consome dados, abaixo exemplos:

- **Download de apps,**
- **Vídeos Online,**
- **Música e outros.**

Para consultar o consumo mensal do cliente devemos seguir o passo a passo a seguir:

1º Passo: No SIMETRA dentro do protocolo de atendimento clicamos no ícone: Dados Técnicos.

Simetra 2.0: Chamado

Nome Cliente: 06499470880 - ELIANA AMARAL DE ALMEIDA Reincidente: NOS ULTIMOS 30 DIAS Nro. Contrato: 608637 (ATIVO)

Atendente: TALITA JULIANA FIDENCO DA SILVA Registrado Em: 24/11/2023 05:54 Registrado Por: INTEGRACAO WHATSAPP SMETRA Duração de: 3 Dia(s), 09 Hora(s) E 17 Minuto(s)

Dados Principais do Atendimento

Protocolo: 23112452 Reclame Social: ELIANA AMARAL DE ALMEIDA Contato (Nome): INTEGRACAO WHATSAPP SMETRA Telefone 1: Telefone 2: Status: EM ATENDIMENTO Origem Prof.: ARTEIRIS_U - Nro. Contrato: 608637 End. de Serviço: RUA BENEDITO PEREIRA DA SILVA, 234 PARQUE NOVA ESPERANCA - SAO JOSE DOS CAMPOS - SP CEP: 12226070

Área Responsável de Atendimento do Chamado

Área: CALLCENTER Sub - Área: TELECOM-VAREJO Atividade: TRIAGEM

Detalhes do Chamado

Descrição: PROTOCOLO ABERTO PELO BOT SMETRA. USUÁRIO ENTRANDO NA OPÇÃO SUPORTE TÉCNICO

Procedimentos / checklist de atividades

Última Interação: DATA / HORA: 24/11/2023 06:29 AUTOR: TALITA JULIANA FIDENCO DA SILVA (CALL CENTER - TELECOM-VAREJO)

CHAMADO DELEGADO DE ATENDIMENTO - CHATBOT - ABERTURA DE CHAMADO - TRIAGEM NRO. CHAMADO - TELECOM-VAREJO - TRIAGEM MOTIVO: PREZADOS.

← → Dados Técnicos Outras Ações Ver Contrato Fechar Janela

2º Passo: após clicamos na aba: Telecom.

Simetra 2.0 Item de Contrato

Contrato: 608637

Dados do Item | Dados Técnicos | Telecom | Contatos | Outros Endereços | Produto

Produto: AMERICANET COMBO FAMILIA (A)

Quantidade / Velocidade: 3

Técnico / observação / datas

Empreter (instalação): GRANVALLE | Técnico Responsável: SERGIO AUGUSTO | Período (instalação): MANHÃ

CANCELAMENTO: Selecionar | Instalação (h/c): 07/05/2021 09:49 | Dt. Agendamento: 07/05/2021

OBSERVAÇÃO (Interação): PROVISIONADO COM SUCESSO | Instalação (F/m): 07/05/2021 10:27 | Observação: VENDEDOR ALAN AUTORA BRUNA RAIMAL 14000 NR 15:55

Provisionamento (h/c): Provisionamento (F/m): 07/05/2021 09:59

Agendamento

Endereço de instalação

Cep: 12226070 | Tipo: RUA | Logradouro: BENEDITO PEREIRA DA SILVA | Número: 234 | Complemento: | Bairro: PARQUE NOVA ESPERANÇA | Cidade: SAO JOSE DOS CAMPOS | UF: SP

3º Passo: No campo Linhas Móveis é possível selecionar todas as linhas disponíveis no contrato do cliente com o Status(SimCard): EM USO

Após linha móvel indicada pelo cliente, selecionar e clicar em: View

Simetra 2.0 Item de Contrato

Contrato: 608637

Dados do Item | Dados Técnicos | Telecom | Contatos | Outros Endereços | Linhas fixas (CNs)

Dados do ATA

Endereço MAC (ATA): | Marca (ATA): Selecionar | Modelo (ATA): Selecionar

Característica do Produto

Linhas móveis

Linhas Fixas (mínimo):	Linhas Fixas (máximo):	Linhas Móveis (mínimo):	Linhas Móveis (máximo):
0	0	0	5

Linhas móveis (Status: EM USO):

Type de Linha	Linea	Pano	Type de Linha	Status (simcard)	MSI
Linha PORTADA	12	982433427	AMERICANET COMBO	MÓVEL	EM USO
Linha PORTADA	12	982103030	AMERICANET COMBO	MÓVEL	EM USO
Linha NOVABRASIL	12	881022748	AMERICANET COMBO	MÓVEL	EM USO

Histórico de Linhas do Contrato

Ver linhas removidas do contrato

Linhas 0800

Linhas 400X

4º Passo: No campo CONSUMO DE DADOS conseguimos identificar o Consumo Atual (mensal) do CHIP.

Clicando em: Consultar Utilização (gráfico) é possível consultar todos os meses de utilização dos dados móveis.

Simetra 2.0: Linha View

Consultar Status da Linha / Chip

DDD: 12 | Telefone: 982103030 | Consultar

DADOS DO CLIENTE

CPF / CNPJ: 06499470508 | Razão Social: ELIANA AMARAL DE ALMEIDA | End do Cliente: 12226070 - BENEDITO PEREIRA DA SILVA, 234 - PARQUE NOVA ESPERANÇA SAO JOSE DOS CAMPOS SP

DADOS DA LINHA

Número MSI: 724260000944852 | Operadora: AMERICA.NET | Contrato: 608637 | Status Frent: AdmPente | Status Simetra: EM USO

DADOS DO CELULAR

Data Criação: 27/11/2023 - 10:34:34 | Dispositivo: SEM ACESSO | MEI: SEM ACESSO | VOLTE: Sim | Registro VOLTE: Não | Registro MEI: Not Registered

REDE

Rede de Voz: 27/11/2023 - 10:34:34 | Rede 2G / 3G: 27/11/2023 - 12:19:28 | Rede 4G: 27/11/2023 - 10:40:52 | API Number: a5f | VLR Number: 551981799000 | SGSN Addr: 109.045.173.006 | MME Host: | MME Realm: | Log

PORTABILIDADE

Número MSI: 724260000944852 | Operadora: TIM S.A. | Requisição: 515886 | Agendado para: 21/04/2023 - 10:00 | Bônus: 1154542717 | Status Simetra: F: ATIVO | Status ABR: ACTIVE | OK BSC: SIM | OK ZTE: SIM - 603071200000 | OK Base DSE 01: SIM - 9600001230712962103030 | OK Base DSE 02: SIM - 9600001230712962103030 | OK Base EMS 01: SIM - Datapc_Cn12_Jvno

CONSUMO DE DADOS

Plano contratado: AMERICANET COMBO | Dados do Plano: 30.00 GB | Consumo Atual: 9.92 GB | Pacote plataforma: 2030 | 10.0 % | Consultar Utilização (gráfico)

VOICE MAIL

VoiceMail Ativado: | Número de Maçã: | Senha: | Consultar Detalhe de Portabilidade

ROAMING

Status Canet: Desabilitado | MSI Virtual: | Perfil Ethernet: AN 04

5º Passo: Após selecionado o campo:

Consultar Utilização (gráfico)

1º Neste campo alteramos o ano e o mês para identificar o consumo.

2º Neste quadro visualizamos o consumo de download (utilizado) referente os meses anteriores e posteriores a data selecionada.

3º Neste quadro visualizamos o upload de dados, ou seja, toda entrega de dados do CHIP.



Se na aba Consumo de dados dentro do campo Dados do Plano, estiver 30,00 GB e em Pacote plataforma estiver 2030, significa que esse cliente possui um plano de 30 GB de dados móveis.

Se no Pacote plataforma estiver diferente do "Dados do plano" (Exemplo: 30,00 GB de Dados do Plano e Pacote plataforma estiver 2020) devemos delegar para a fila: **CALL CENTER > TELECOM - VAREJO > TRIAGEM Prazo SLA: à 72h úteis**

⚠ Importante: Quando o cliente exceder o consumo de dados a renovação só é feita no primeiro dia do mês.

Se na aba **Consumo de dados** dentro do campo **Dados do Plano**, estiver 30,00 GB e em **Pacote plataforma** estiver **2030**, significa que esse cliente possui um plano de 30 GB de dados móveis.

Se no **Pacote plataforma** estiver diferente do "**Dados do plano**" (Exemplo: 30,00 GB de Dados do Plano e Pacote plataforma estiver **2020**) devemos delegar para a fila:

CALL CENTER > TELECOM - VAREJO > TRIAGEM Prazo SLA: 24h à 72h úteis

CONSUMO DE DADOS	
Promoção:	AMERICANET COM
Dados do Plano:	30,00 GB
Consumo Atual:	7,06 GB
Pacote plataforma:	2030
 23,3 %	
Consultar Utilização (gráfico)	

Configuração de Rede Manual APN

APN: O Nome de Ponto de Acesso (APN), define o caminho de rede para toda a conectividade de dados celulares. Algumas operadoras exigem que você insira os ajustes de APN para configurar o serviço celular.

Como executar:

No geral, saber qual o Sistema Operacional utilizado no celular ajuda muito a configuração, caso o cliente não saiba, pesquisar na web o modelo do celular para obter informações sobre o sistema operacional utilizado. O celular não pode estar no modo avião e nem com o Wifi ligado, não pode estar ligando do mesmo celular que deseja configurar APN, nesses casos, enviar SMS para o número 8501 com a palavra Internet.

Android

- Acesse Configurações > Rede e internet ou Conexões > Rede Móvel ou Redes Móveis;
- Pressione o chip desejado ou Configurações de rede;
- Pressione o chip desejado ou Avançado;
- Retirar a opção de busca automática (Para buscar as redes mais próximas.);
- Em seguida caso não tenha fixado a rede após selecionar manualmente, apertar para selecionar a rede automaticamente

iOS

- Acesse Configuração de Rede. Ajustes> Celular ou Operadora;
- Seleção de rede ou Retirar a seleção de rede Automática para busca das redes mais próximas;
- Retirar a seleção de rede Automática para busca das redes mais próximas;
- Selecionar a rede em seguida para conclusão.

Roaming (internacional)

Como funciona o Roaming Internacional?

O Roaming Internacional é um serviço oferecido pela Vero que permite que os clientes utilizem o seu CHIP fora do Brasil.

Como orientar o cliente?

Informar ao cliente que ative o roaming internacional 05 dias antes da sua viagem, para utilizar o serviço de voz e dados fora do país, através da central de relacionamento 10385 e se preferir no portal ou app Meu Americanet

⚠ Importante: Realizar a delegação do chamado para cada número solicitado pelo cliente, mesmo sendo do mesmo contrato.

Dados para delegação do chamado:

- Número da linha que deseja habilitar o Roaming;
- Data e hora de saída do país para o destino Internacional;
- Qual o país de destino;
- Data e hora de retorno ao Brasil.

Roaming Internacional Passo a Passo

1º Passo: No SIMETRA, clicar em **Dado técnicos**

2º Passo: Clicar em **Telecom**

3º Passo: Selecionar a linha solicitada e clicar em **View**



Produto

Produto:	CONEXÃO 150 MEGA	R\$ Unitário:
Quantidade / Velocidade:	1	R\$ Total:

Linhas móveis

+	Tipo de Linha	DDD	Linha	Promoção	Promoção	Promoção	Status (simcard)	Promoção	IMSI	Promoção	+
	LNHA NOVA	11	935003461	CONEXÃO 150 MEGA	MÓVEL	EM USO	724260000028723				

Incluir +
Excluir
View 
Reprod. 

Identificar Perfil elétrico

Passo a passo para identificar o Perfil Elétrico

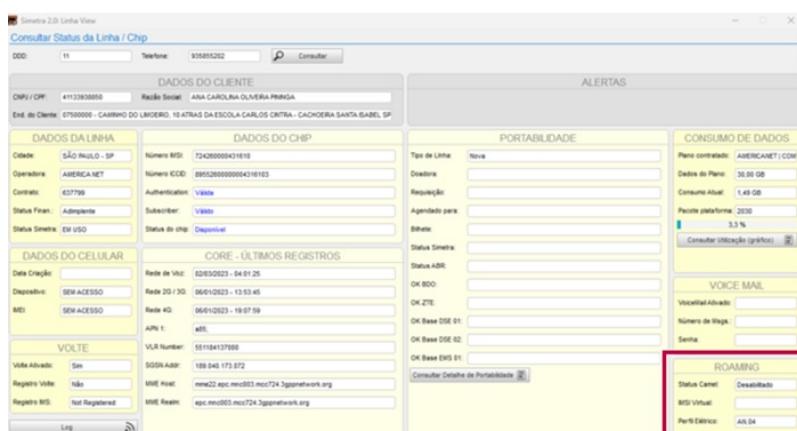
No campo Roaming será exibido três campos para validação ao qual veremos o status a seguir:

Status Camel: Caso Esteja como "Habilitado", significa que cliente está utilizando o Roaming internacional no momento, ou seja está no exterior.

Imsi Virtual: caso contenha uma “numeracão”, significa que já foi habilitado o roaming internacional em algum momento.

Caso esta opção esteja em “branco”, significa que em nenhum momento foi habilitado o roaming internacional.

Perfil Elétrico: É a versão do Chip do cliente



Delegando Perfis Elétricos

CHIP (AN.4/ AN.06)

Apresenta o perfil elétrico conforme acima, ou seja, possui a função habilitada de Roaming Internacional.

Nesse casos: Solicitamos dados conforme checklist e delegamos para a Fila:

TELECOM > CORPORATIVO > MOBILE - ROAMING INTERNACIONAL

DEMAIS PEREIS EXCETO (AN. 4/ AN. 06)

Não obstante o perfil elétrico, em regra não obtém a função habilitada de Recomendação.

Nosso objetivo desse documento é Fazer PORTABILIDADE informando o que é necessário para operação de lightbox.

Filas CALL CENTER + PORTARILHARE + TRIAGEM

ANALYSIS OF PORTFOLIO DIVERSIFICATION STRATEGIES

Chamada Internacional

Clientas entrar em contato com a nossa URA ou via CHAT relatando falhas nas ligações internacionais, devemos seguir conforme orientações abaixo:

Nos casos de clientes que estão no Brasil ou no exterior e querem realizar ligação para outro país, orientá-los a inserir **0085 + Código de País + Número**, caso apresentar falhas, delegar para a fila:

CALL CENTER > TELECOM-VAREJO > TRIAGEM

Contendo as informações:

- Número de origem;

- Número de destino;
- erro apresentado.

Contratos MVNO/MVNO FLEETNET

São provedoras que trabalha apenas com telefonia, utilizando as frequências da Americanet para vender o produto em seu nome.

MVNO's como ABUDABHI, GIGANET TELECOM, STARNET, FLEENET já temos a integração no SIMETRA e já ocorreu a migração para Vero.

Podemos verificar em: Ver Contrato e Origem de Contrato e seguimos com a tratativa normal para telefonia móvel.

Demais MVNO's exceto as mencionadas, onde identificamos a "tela azul", não realizamos tratativas. Apenas orientamos o cliente a entrar em contato com sua provedora correta e realizamos a abertura e encerramento do chamado no SIMETRA.

Abertura de chamado

1º PASSO: Em CALLCENTER selecionar opção relatório de chamados e clicar em "Novo Chamado"

2º PASSO: No campo "**contrato**", incluímos o contrato do cliente e realizamos a pesquisa por exemplo "48893" e clicamos em "Pesquisar"

3º PASSO: Ao localizar o contrato, realizamos normalmente o atendimento e encerramos o chamado e orientamos o cliente entrar em contato com sua provedora correta.

Contratos MVNO FLEETNET

Obtemos no total 1400 clientes que já constam no SIMETRA por ser uma MVNO, porém apenas 430 serão importados para a Americanet, devido os demais não utilizarem nosso CHIP.

⚠ Importante:

- A data de ativação que constará no contrato do cliente será a data original que o mesmo contratou o serviço com a Fleetnet.
- Todos os planos independentemente do valor (menor R\$ 44,90 / maior R\$ 74,90) são de 10 GIGAS com ligações ilimitadas.
- As datas de vencimentos dos boletos serão: 10, 15, 20 e 30.
- Em casos que o cliente precise de suporte para internet, orientar o mesmo a contatar a Fleetnet, prestaremos suporte apenas para casos de CHIP.

EUREKA - ATIVAÇÃO DE SERVIÇOS

Ao realizar a venda de internet para o nosso cliente, entregamos também alguns produtos e serviços.

SVA's - Serviço de Valor Agregado

- Vero Vídeo
- Vero Segurança

- Vero Livros
- Vero Criança
- Vero Leia

SDP's - Serviço Digital Premium

- Globoplay
- Globoplay + Canais
- Telecine
- HBO Max
- Premiere

Acessando o Eureka

Para acessar a ferramenta Eureka, [clique aqui](#).

Clique em office365 e o login será feito automático.

Caso ainda não tenha Login, basta abrir um chamado na Gestão de Acessos.



Após fazer login, basta localizar o cliente através do nome, CPF/CNPJ, e-mail, telefone

Nome	CPF/CNPJ	E-mail	Telefone	conecto	plano	Criado em
DIONNE MARQUINA DE VARGAS TAKAHASHI	02149320075	dione.marques@hotmail.com	51997026405	-	-	28/04
ELIANA DE CAMPOS PONTEIRA	28998068000	eliane.compesta@gmail.com	5199965449	Tela	VERO 2023-2028 20GB (2)	28/06
MICHAEL VIEIRA GUIMARÃES	0869981758	michaelvg@yahoo.com.br	51991598328	Tela	VERO 2023-2028	28/06

Após localizar o cliente, conseguiremos visualizar quais **contratos** ele tem **ATIVO**, bem como o **e-mail** e **telefone associado**, esse dado que o parceiro recebe, então é neste e-mail que o cliente receberá as comunicações.

Caso o cliente esteja com um e-mail ou telefone incorretos, basta acessar o cadastro e clicar para **editar**.

Em alguns casos o cliente não recebe o e-mail de boas-vindas, pois o dado cadastrado está incorreto.

Tudo certo com os dados do cliente, clique em CONTRATO e teremos acesso a tela abaixo:

CONFIGURADO = Concluída a etapa do cadastro.

Legendas da imagem:

- Clicar para enviar o lembrete
- Composição com o plano
- Contratos
- dados do cliente Criado em 07/07/2022
- Nome completo CLAUDIO HENRIQUE COELHO
- CPF/CNPJ 64120850059
- E-mail CLAUDIOHEN2014@GMAIL.COM
- Canal onde a configuração foi realizada (Landing page, APP ou Área logada)
- telefone 52999315744
- Configuração dos serviços
- parceiro Assistir Zapping Skeelo Vivendo Seguro Assistir Playhub
- Canal Ativação Imediata Ativação Imediata Ativação Imediata Ativação Imediata Ativação Imediata Ativação Imediata
- dados de configuração
- Ativação Imediata Ativação Imediata Ativação Imediata Ativação Imediata Ativação Imediata Ativação Imediata

Acesse os serviços do contrato

Coluna **EUREKA** = Significa que o Eureka recebeu a instrução de que o cliente possui o SVA/SDP.

Coluna **PARCEIRO** = Significa que a requisição foi enviada para o parceiro e que foi criada a assinatura com sucesso.

Serviços elegíveis						
Nome	Eureka	parceiro	Status da ativação (Cliente)	E-mail(Parceiro)	Detalhes da integração	Integração
Vero Segurança	INTEGRADO	INTEGRADO			ver	Reenviar
Ver vídeo	INTEGRADO	INTEGRADO	INCOMPLETO		Reenviar	ver
Vero Família	INTEGRADO	INTEGRADO	INCOMPLETO		ver	Reenviar
Vero Livros	INTEGRADO	INTEGRADO			ver	Reenviar

Não CONFIGURADO: Ficará pendente até que o cliente complete o cadastro

Configuração dos serviços						
serviço	Vero Segurança	parceiro	Vivendo Seguro	Configuração	Canal	dados de configuração
Vero Segurança	INTEGRADO	INTEGRADO	Skeelo	PENDENTE	-----	-----
Vero Livros	INTEGRADO	INTEGRADO	Skeelo	PENDENTE	-----	-----

Informe ao cliente a necessidade de completar o cadastro:

- Sugestão de script:** Senhor(a) [nome do cliente], atualmente, o status está como "Não CONFIGURADO" e isso ficará pendente até que o senhor(a) complete o cadastro. Assim que o cadastro for finalizado, iremos prosseguir com a configuração. Se precisar de ajuda para completar o cadastro ou tiver alguma dúvida, estou à disposição para ajudar!

É possível visualizar no Eureka e no Parceiro, se cliente completou o processo de configuração, tanto em áreas logadas quanto no parceiro com sua criação de login.

Serviços elegíveis

Nome	Eureka	parceiro	Status da ativação (Cliente)	E-mail(Parceiro)	Detalhes da integração	Integração	Reassociar cliente
Vero Segurança	AGUARDANDO A CONFIGURAÇÃO	AGUARDANDO A CONFIGURAÇÃO			ver		
Vero Livros	INTEGRADO	NAO INTEGRADO			ver		

Neste caso, a ativação do Vero Livros foi realizada na área logada, porém o usuário e senha ainda não foi criado no Skeloo.

Se o SVA não tiver sido enviado ao parceiro ou deu algum erro, a coluna PARCEIRO, ficará VERMELHO - Não integrado. A coluna INTEGRAÇÃO terá um botão reenviar, que permitirá enviar o cliente novamente para o parceiro.

No exemplo abaixo, o Vero Livros não foi criado no parceiro.

Serviços elegíveis

Nome	Eureka	parceiro	Status da ativação (Cliente)	E-mail(Parceiro)	Detalhes da integração	Integração	Reassociar cliente
Vero Segurança	AGUARDANDO A CONFIGURAÇÃO	AGUARDANDO A CONFIGURAÇÃO			ver		
Vero Livros	INTEGRADO	NAO INTEGRADO			ver	Reenviar	Reassociar

Caso tenha reenviado e tenha dado erro, basta clicar em "**Detalhes da Integração**" para identificar o que está acusando, pode ser que o e-mail que estamos tentando cadastrar esteja invalido ou coisa do tipo, se mesmo após a troca o problema persistir.

Abrir um chamado através do AjudaVero. (link da ferramenta)

Identificando a instrução do parceiro

Existem Logs que conseguimos ver que de fato a instrução foi passada ao parceiro e que foi criado, exemplo:

Alguns parceiros disparam e-mails próprio de boas-vindas contendo instruções de ativação do SVA, como é o caso dos produtos **Watch** (HBO Max, Vero Vídeo, Vero Banca) e Vero Família.

1. HBO Max/Vero Vídeo/Vero Banca



2. Vero Família



Como Ativar Globo, Telecine e Premiere?

Verifique a **composição do plano** e se no Eureka o cliente está **Integrado no Parceiro**.

Serviços elegíveis

Nome	Eureka	parceiro	Status da ativação (Cliente)	E-mail(Parceiro)	Detalhes da integração	Integração	Reassociar cliente
Vero Livros	INTEGRADO	INTEGRADO			<button>ver</button>		
Globoplay Básico	INTEGRADO	INTEGRADO	INCOMPLETO	<button>Reenviar</button>	<button>ver</button>		<button>Reassociar</button>
Vero Família	INTEGRADO	INTEGRADO	INCOMPLETO		<button>ver</button>		
Vero video	INTEGRADO	INTEGRADO	COMPLETO		<button>ver</button>		

Globoplay Básico, Globoplay + Canais, Premiere e Telecine.

A ativação poderá ser feita através do site:

1. <https://verointernet.com.br/ativeseutelecine>
2. <https://verointernet.com.br/ativeseupremiere>
3. <https://verointernet.com.br/ativeseugloboplay>

Poderá ser feito também através do Aplicativo Minha VERO ou a área do cliente

www.verointernet.com.br/MinhaVero

⚠ Importante: Não há e-mails de boas - vindas para ativar.





Se o cliente já ativou junto a GLOBO aparecerá a mensagem:



PROJETO PAR

O projeto PAR é uma frente massiva de higienização e adequação de **planos B2C, pró cliente**, entregando muito mais **velocidade e conteúdo de produto**, com variação de preço. **Projeto recorrente**, executado por **Sprints mensais**.

Entre os atributos mais destacados desse projeto, estão:

- Velocidade;
- SVA's atualizados;
- Preços equilibrados conforme base atual;
- Clientes satisfeitos, com novo posicionamento.

Serviços de Valor Agregado (SVA's):

- O Watch, para canais ao vivo;
- McAfee para segurança;
- Skeelo, tanto para áudio livros quanto para livros digitais;
- E estamos em processo de avaliação para incluir o Youcast.

Caso o cliente não queira discutir os benefícios oferecidos, siga diretamente para a utilização do script de agendamento/ visita técnica.

Realize o agendamento da visita técnica e não se esqueça de abrir o chamado. Para isso, siga as etapas abaixo:

- **ÁREA** > operações varejo > **SUB ÁREA** > serviços-upgrade router > **ATIVIDADE** > Alocação automática de técnico.

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

⚠ Importante:

- Os SVAs serão ofertados conforme o DE/PARA de planos.
- Os clientes receberam comunicados antecipados sobre a alteração, com um aviso inicial enviado 30 dias antes e um segundo, pré-mudança, 15 dias antes da transição.
- Toda ligação relacionada a este processo deve ser tabulada no Genesys com o código "Projeto PAR".

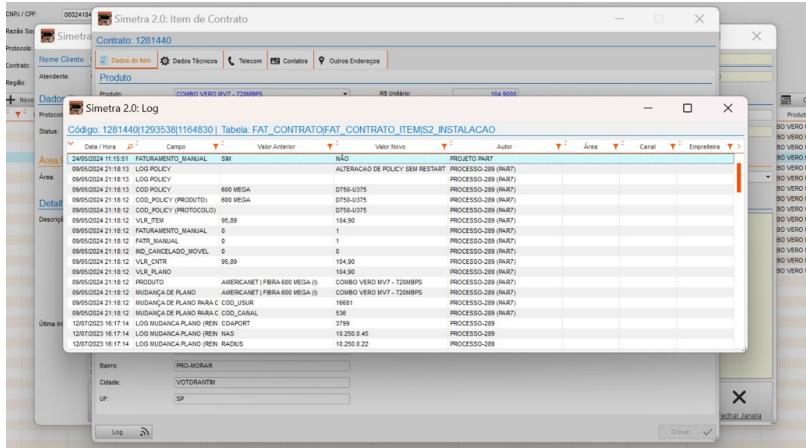
💡 Sugestão de script:

- **Informar o aumento** - "Visando uma melhor experiência para você e sua família, a Vero atualizou os planos e, com isso, você terá mais velocidade de internet e uma melhor experiência na navegação pelo Wi-Fi 6, que é uma novidade no mercado, com mais pessoas conectadas e maior abrangência do sinal nos cômodos da sua casa".
- **Skeelo** - "É o maior ecossistema de livros e leitura da América Latina, que busca facilitar o acesso à leitura com tecnologia e inovação. E-books e audiobooks disponíveis a um clique. Muitos dos cursos oferecidos pelo Skeelo oferecem certificados de conclusão, que podem ser úteis para comprovar suas habilidades e conhecimentos adquiridos. Isso pode ser especialmente valioso para melhorar suas oportunidades de emprego ou progressão na carreira. Inclusive, a assinatura mensal do Skeelo por fora está saindo por R\$29,90, e hoje você já tem disponível em seu plano totalmente grátis para poder utilizar no seu dia a dia".
- **Antivírus** - "O McAfee oferece ferramentas de privacidade que podem ajudar a proteger suas informações pessoais e confidenciais, como senhas, detalhes de cartão de crédito e informações bancárias, contra roubo de identidade e fraudes. Inclui atualizações automáticas de segurança para garantir que seu dispositivo esteja sempre protegido contra as ameaças mais recentes. McAfee pode oferecer tranquilidade ao fornecer uma camada adicional de segurança cibernética para proteger seus dispositivos e dados contra uma variedade de ameaças online".
- **Me Poupe** - "Me Poupe é uma plataforma que oferece conteúdo educativo sobre finanças pessoais de forma acessível e divertida. Ao acompanhar o Me Poupe, você possui conselhos úteis para lidar com questões financeiras do dia a dia, como economizar dinheiro, reduzir dívidas e aumentar sua renda. Isso pode ajudá-lo a entender melhor como funcionam os investimentos, como escolher as melhores opções para seus objetivos e como evitar armadilhas financeiras".
- **Argumentando com a comunicação** - "Foram enviados por e-mail dois comunicados, no último comunicado enviado existe um maior detalhamento dos benefícios incluídos no seu plano. Mas posso te passar maiores detalhes".
- **Agendamento de visita técnica** - "Com esta atualização, vou agendar uma visita técnica para analisar se será necessário a troca do seu equipamento. Você prefere que a visita seja agendada no período da manhã ou tarde?"

[Identificar cliente afetado pelo projeto PAR](#)

Para saber se o cliente foi afetado pelo Projeto PAR:

1. Acesse o SIMETRA na aba LOG
2. Verifique se há a indicação de "Processo 289 (PAR seguido de uma numeração)". Caso esteja presente, isso significa que o plano passou por uma "troca automática".



Portfólio de Planos

Combos	Eficiência Tributária	Conteúdo	SDPs	Devices
15/04	Mundo Fibra 320MB	Livros		
	Mundo Fibra 420MB	Livros		
	Mundo Fibra 750MB	Livros	WATCH Canais ao Vivo	
15/04	Mundo entretenimento 780MB + Globoplay	Áudio Livros		
	Mundo entretenimento 780MB + MAX	Áudio Livros	WATCH Canais ao Vivo	
	Mundo entretenimento 780MB + Telecine	Áudio Livros	TELE CINE	
	Mundo entretenimento 780MB + Paramount	Áudio Livros	WATCH Canais ao Vivo	
	Mundo entretenimento 780mb + Premiere	Áudio Livros	Premiere	
	Mundo entretenimento 780MB + Globoplay mais canais	Áudio Livros	globoplay	

PAR - WiFi 6

O WiFi 6 oferece uma série de melhorias significativas em velocidade, capacidade, desempenho e eficiência energética em comparação com as gerações anteriores de WiFi, tornando-o ideal para atender às crescentes demandas de conectividade em ambientes domésticos e empresariais.

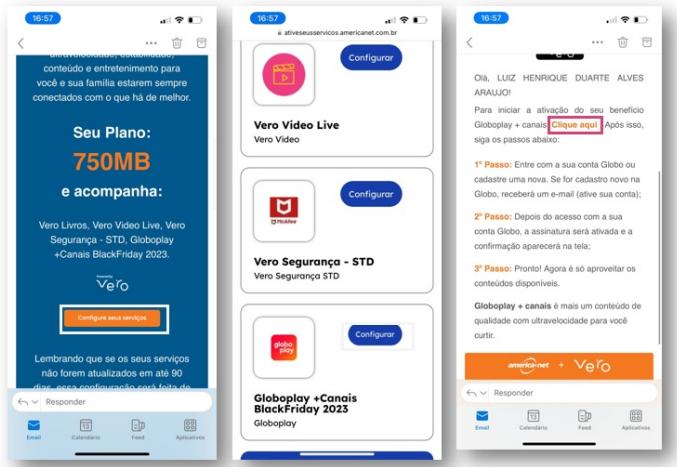
Benefícios do WiFi 6:

- **Velocidade mais alta:** Pode fornecer velocidades de dados mais rápidas em comparação com o WiFi 5. Isso se deve à maior eficiência na transmissão de dados, permitindo velocidades máximas teóricas muito mais altas.
- **Maior capacidade:** Lida com mais dispositivos simultaneamente e com mais eficiência.
- **Melhor eficiência energética:** Incorpora recursos que reduzem o consumo de energia do dispositivo.

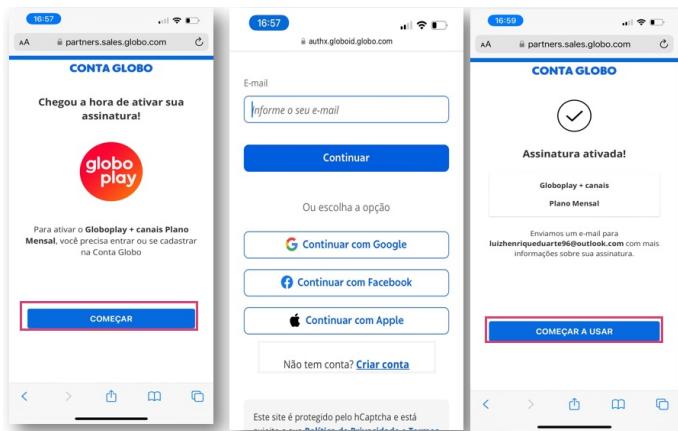
Ativação de SVA's e STD's

Configuração Inicial

1. O cliente receberá um e-mail sobre o novo plano. No e-mail, deve selecionar a opção "Configurar meus serviços".
2. Na aba "Globo Play", o cliente deve selecionar a opção "Configurar".
3. O cliente receberá um segundo e-mail informando que deve ser feita a ativação do Globo Play. Para isso, deve selecionar a opção "Clique Aqui".
4. O cliente deve selecionar a opção "Começar" na página da Conta Globo.
5. Em seguida, clicar em "Criar Conta" e preencher os dados solicitados (e-mail, senha, etc.).
6. Após finalizar o cadastro, o cliente já poderá usufruir do serviço.



Passos 1, 2 e 3



Passos 4, 5 e 6

Ativação via App Meu Americanet

Alternativamente, o cliente pode ativar os benefícios diretamente pelo App "Meu Americanet". Basta acessar o aplicativo, selecionar o serviço desejado e seguir as instruções para ativação.



GENESYS TABULAÇÕES | MOTIVOS DE CONTATO

Verifique as tabulações de acordo com o motivo de contato do cliente.

TAGS ATIVO	MOTIVO
1ª TENTATIVA DE CONTATO	Tratativas backlog

2º TENTATIVA DE CONTATO	Tratativas backlog
3º TENTATIVA DE CONTATO	Tratativas backlog

TAGS INFORMAÇÕES		MOTIVO
DÚVIDAS SOBRE O PLANO CONTRATADO		Cliente quer detalhamento do que foi contratado

TAGS INFORMAÇÕES		MOTIVO
PORT - CANCELAMENTO DE PORTABILIDADE		Cliente não deseja mais realizar a portabilidade
PORT - INFORMAÇÕES SOBRE PORTABILIDADE		Cliente tem dúvidas sobre portabilidade
PORT - SOLICITAÇÃO DE PORTABILIDADE		Cliente deseja trazer o número para vero
PORT - SOLICITAÇÃO DO TERMO DE PORTABILIDADE		Cliente precisa do termo para concluir a sua solicitação

TAGS CANCELAMENTO		MOTIVO
CANC- CANCELAMENTO ANTES DA ATIVACAO / INVIALIDADE TECNICA/ NAP SATURADA		Cliente que solicita cancelamento e ainda não foi instalado devido a inviabilidade técnica e/ou nap saturada
CANC- CANCELAMENTO INADIMPLICIA FINANCEIRA / DESACORDO FINANCEIRO		Cliente cancelado devido à falta de pagamento
CANC- CANCELAMENTO MUDANCA DE ENDERECO/ INVIALIDADE TECNICA/ NAP SATURADA		Cliente solicita cancelamento após mudança de endereço devido a inviabilidade técnica e/ou nap saturada
CANC- CANCELAMENTO QUEBRA DE SLA - ÁREAS INTERNAS		Cliente que deseja cancelamento pois não foi atendido no prazo por alguma solicitação feita no call center
CANC- CANCELAMENTO PROBLEMAS TECNICOS / PROBLEMAS NA VISITA TECNICA		Cliente que deseja cancelamento pois não foi atendido no prazo a visita técnica
CANC- CANCELAMENTO PROBLEMAS TECNICOS / QUALIDADE E OSCILACAO		Cliente que deseja cancelamento pois sua internet está lenta/oscilando
BLOQUEIO DE CONTRATO		Cliente que deseja cancelamento pois seu contrato já está cancelado por não pagamento.
FALÊNCIA DO TITULAR		Cliente que deseja cancelamento pois o titular do contrato faleceu.

TABULAÇÃO DE ENCERRAMENTO DE CHAMADOS

É importante para a equipe da Vero ter informações sobre as principais causas de problemas. Por isso, é essencial realizar a tabulação correta em todos os encerramentos de chamados no SIMETRA.

No SIMETRA, vá para **Relatório de Chamados**, pesquise pelo **CPF/CNPJ**, e clique no protocolo de atuação. Após isso, selecione **Concluir** para finalizar o chamado, especificando a causa e a solução adequada.

Requisição de Configuração

2 - Informe a causa e solução do chamado

Causa:	REQUISIÇÃO DE CONFIGURAÇÃO
Solução:	INCIDENTE AMERICANET INCIDENTE CLIENTE REQUISIÇÃO DE CONFIGURAÇÃO REQUISIÇÃO DIVERSA REQUISIÇÃO FINANCEIRA

Requisição de configuração: Requisições de configuração (Ex.: Alterar senha do wifi).

Requisição diversa: Requisições diversas (Ex.: Solicitação de acesso ao portal do cliente).

Requisição financeira: Requisições relacionadas ao financeiro (Ex.: Solicitação de 2ª via de fatura).

Incidente Vero

Na causa INCIDENTE AMERICANET existem as seguintes opções

2 - Informe a causa e solução do chamado

Causa:	INCIDENTE AMERICANET
Solução:	CABO FIBRA - ATENUADA CABO FIBRA - ATENUADA CABO FIBRA - ROMPIDA ENLACE DE RÁDIO EQUIPAMENTO - 4G EQUIPAMENTO - DADOS EQUIPAMENTO - FIBRA EQUIPAMENTO - FIREWALL EQUIPAMENTO - VOZ FALHA LÓGICA - 4G FALHA LÓGICA - DADOS FALHA LÓGICA - FIREWALL FALHA LÓGICA - VOZ INFRAESTRUTURA LAST MILE (ACesso TERCEIROS) MONITORAMENTO PROATIVO - OSCILAÇÃO

Entenda cada Incidente

Cabo fibra - atenuada	Quando o motivo da indisponibilidade for causado por alguma atenuação na fibra.
Cabo fibra - rompida	Quando o motivo da indisponibilidade for causado por algum rompimento de fibra.
Enlace de rádio	Quando o motivo da indisponibilidade for causado por algum equipamento de rádio (antena, rádio, POE).
Equipamento - 4G	Quando o motivo da indisponibilidade for causado por algum equipamento 4G (modem, chip).
Equipamento - dados	Quando o motivo da indisponibilidade for causado por algum equipamento de dados (switch, roteador).
Equipamento - fibra	Quando o motivo da indisponibilidade for causado por algum equipamento de firewall (ONU, conversor de mídia, GBIC).
Equipamento	Firewall: quando o motivo da indisponibilidade for causado por algum equipamento de firewall (AKER, Sophos, Fortigate).
Equipamento - voz	Quando o motivo da indisponibilidade for causado por algum equipamento de voz (ATA, E1, Khomp).
Falha lógica - 4G	Quando o motivo da indisponibilidade for causado por alguma configuração lógica no 4G (apn, sinal).
Falha lógica - dados	Quando o motivo da indisponibilidade for causado por alguma configuração lógica com dados (vlan, vman, IP, roteamento).
Falha lógica - firewall	Quando o motivo da indisponibilidade for causado por alguma configuração lógica no firewall (VPN, regras, rotas, NAT)
Falha lógica - voz	Quando o motivo da indisponibilidade for causado por alguma configuração lógica de voz (vlan, vrf).
Infraestrutura	Quando o motivo da indisponibilidade foi causado na infraestrutura POP (ar-condicionado, banco de bateria, cabamento POP, energia).
Lastmile	Quando o motivo da indisponibilidade for causado na lastmile que entrega o circuito
Monitoramento proativo - oscilação	Oscilação: para os chamados que alarmar no SIMETRA e que no momento da validação estiver ok (Ex.: Oscilação na rede, GMUD).

Incidente Cliente

2 - Informe a causa e solução do chamado

Causa:	INCIDENTE CLIENTE
Solução:	CLIENTE EQUIPAMENTO CLIENTE EQUIPAMENTO CLIENTE ESTRUTURA FÍSICA CLIENTE FALHA CONFIGURAÇÃO REDE INTERNA CLIENTE FALHA DE ENERGIA CLIENTE VISITA DE QUALIDADE - IMPRODUTIVA

- **Cliente equipamento:** Quando o motivo da indisponibilidade for causado por algum equipamento do cliente (roteador, switch).

- **Cliente estrutura física:** Quando o motivo da indisponibilidade for causado por alguma estrutura do cliente (rack, cabo desconectado).
- **Cliente falha configuração rede interna:** Quando o motivo da indisponibilidade for causado por alguma configuração errada do cliente (usuário e senha PPPoE, Bloco IP).
- **Cliente falha de energia:** Quando o motivo da indisponibilidade for causado por alguma falha de energia do cliente (tomada, estabilizador, no-break, régua).
- **Cliente visita de qualidade - improdutiva:** Quando não identificarmos falha na entrega do serviço com o técnico de qualidade no local (banda entregue, sem oscilação).

Finalização Bot e Ura

Abaixo dicas de como conduzir os atendimentos nesses casos:

Se o cliente estiver na URA e no BOT ao mesmo tempo e depois abandonar um desses meios, permanecerá aberto o protocolo que manteve o atendimento, encerrando o que houve abandono, devemos continuar o atendimento no chamado que permanecer aberto.

Casos onde o cliente informar que possui outra solicitação e for encontrado protocolo aberto, devemos continuar a tratativa neste protocolo e **encerrar o chamado aberto pela URA ou BOT.**

[Veja aqui](#) quando delegar ou abrir um novo chamado.

ENCERRANDO O ATENDIMENTO

Antes de encerrar com o cliente, confirme todos os processos realizados. Informe que o protocolo já foi enviado por e-mail, mas caso ele queira anotar, você pode fornecê-lo

□ Sugestão de script:

Certo, [Nome do cliente], apenas revisando o que fizemos em linha: foi feito a alteração do plano (confirmar a renovação da fidelidade) / envio de segunda via/ chamado da visita técnica (confirmar agendamento)/ mudança de endereço (confirmar agendamento)/ acordo (confirmar valor e as parcelas)/ alteração do cadastro (e-mail/telefone/vencimento, etc).

A ligação gerou um número de protocolo, que foi enviado por e-mail, mas posso fornecê-lo caso deseje anotar.
(Aguarde a resposta.)

Ficou alguma dúvida? Te auxilio em algo mais?

A Vero/Americanet também disponibiliza o aplicativo Meu App Vero/Meu Americanet e os sites Verointernet.com ou americanet.com.br, onde o(a) Sr(a) pode esclarecer dúvidas sem precisar ligar.

A Vero agradece o seu contato, se puder aguardar em linha para avaliar meu atendimento, eu ficaria muito grato(a)!

Tchau / Bom dia / Boa tarde / Boa noite.

ABERTURA E DELEGAÇÕES DE CHAMADO

Utilize **somente os protocolos que foram abertos de forma automática pela URA e demais canais digitais, seja para registro ou delegação.**
Ressaltamos que será permitido abrir **outro chamado** para o cliente, se ele tiver mais de uma solicitação no mesmo contato.

Caso o cliente nos acione em mais de um canal, ou seja, whatsapp, URA, portal e app **pelo mesmo motivo** e já possui um chamado **em tratativa**, devemos prosseguir o atendimento no chamado que já possui está **em andamento (protocolo original)**. Lembrando que o cliente deve ser sinalizado nos demais protocolos que a solicitação em questão está sendo tratada no chamado x.

- **Script de encerramento para protocolos que possuem a mesma solicitação:**

"[Nome do Cliente], verifiquei que já temos um protocolo em andamento com a mesma solicitação de x....

Para garantir agilidade no atendimento, vamos continuar com o acompanhamento pelo protocolo original xxxx.

Estamos trabalhando para atender a sua solicitação o mais rápido possível, mas caso precise de algo estamos à disposição para te atender.

Obrigada pelo contato e tenha um ótimo dia!"



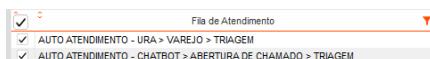
Importante entender a diferença:

- **Protocolo para registro:** esse tipo de protocolo será aquele que conseguimos resolver no primeiro contato com o cliente e deve ser **encerrado**, ele será utilizado somente para efeito de registro do que foi feito no atendimento.
- **Chamado de tratativa:** esse tipo de protocolo é o que precisamos delegar para alguma área executadora e devemos mantê-lo **aberto** até que a solicitação do cliente seja atendida/resolvida.

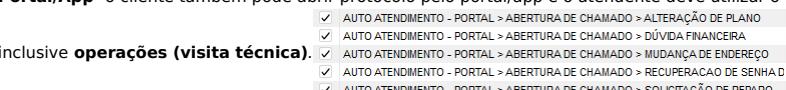
Como funcionará:

- **URA e CHATBOT (whatsapp)** - o chamado é aberto **automaticamente** e o atendente deve utilizar esse mesmo chamado para registro ou delegação para **qualquer área, inclusive operações (visita técnica)**.

Segue exemplo das filas que a automação geralmente abre os protocolos:



- **Portal/App** - o cliente também pode abrir protocolo pelo portal/app e o atendente deve utilizar o mesmo chamado do cliente, para registro ou delegação de qualquer área



- **Chamados encerrados indevidamente** - caso o chamado do cliente seja encerrado indevidamente, pois a situação ainda não foi resolvida e independente da área, devemos utilizar o **novo chamado que a automação abriu** para dar continuidade no caso do cliente e mencionar que o chamado anterior foi encerrado indevidamente (inserir número do chamado).
- **Reabertura de chamados** - em hipótese alguma devemos reabrir chamados, dessa forma contabilizaremos a reincidência do cliente através do novo chamado aberto pela **automação**;
- **Rechamada com protocolo em andamento/aberto** - a URA possui uma automação que caso o cliente tenha um protocolo **aberto/em andamento**, ela não fará abertura de um novo protocolo e perguntará ao cliente se ele deseja falar do mesmo assunto. Agora se o chamado anterior foi encerrado e o cliente ligar novamente será gerado um novo protocolo.