PROCEDIMENTOS
INICIAIS
BOAS PRÁTICAS

RECEBIMENTO DA SOLICITAÇÃO DE UPGRADE

TRANSFERIR A FILA 8001

É O SÍNDICO/ ADMINISTRADORA?

SIM

NÃO

Cliente vai precisar de suporte técnico? (pois não precisa de síndico para acionar)

NÃO

SIM

EXISTE AUTORIZAÇÃO DO SÍNDICO/ ADMINISTRADORA? (print, e-mail etc)

NÃO

Instruir cliente a pedir autorização formal ou solicitar contato do responsável.

FINALIZAR ATENDIMENTO SEM ALTERAÇÕES NO CADASTRO

PRÉDIO É MKS OU NIPOX?

NÃO SEI

O prédio tem mais de um login, somente um faturando (e os outros em cortesia) e é de Bombinhas? (cidade)

NÃO

MKS

SIM

NIPOX

MKS

NIPOX

QUAL É O PLANO DO CONDOMÍNIO?

600 MEGA

1 Giga

Downgrade ou upgrade?

Upgrade

Abrir CRM de Renovação

Colocar na descrição do CRM:

Upgrade - Condomínio Compartilhado MKS
1000 Mega - R$1000,00
Sem visita
Fidelidade de 12 meses

Adicione o plano:
7493 - Uni Fibra 1 Giga - FD 12 - R$ 519,90

Mudar valor do plano manualmente para **R$1000,00**

Clique aqui caso não saiba fazer essa alteração

Gerar e aprovar viabilidade

Prazo de instalação: 5d
Ao cadastrar benefícios, atente-se ao fato de que será o valor do plano original + 30%

Cadastro de benefícios:
Mensalidade

Mensalidade sem fidelidade: R$1300,00 (1000 + 30%)
Mensalidade com fidelidade de 12 meses: R$1000,00
(os outros valores de mensalidade deixar zerado)

Fidelidade: 12 meses
Taxa de instalação: R$0,00 em 0x

Observação do Termo: "Rede do coletivo e roteadores são em comodato e somente pode ser usado pela empresa"

Gerar e enviar termo de aceite digital para o cliente

Cliente aceitou o termo?

NÃO

Entrar em contato para entender o motivo

Prosseguirá negociação?

NÃO

ENVIE AO SEU GESTOR PARA EFETUAR O CANCELAMENTO DE PROTOCOLO

SIM

Plano mudou automaticamente? (Item 6)

NÃO

Faça a mudança

SIM

Repasse seu protocolo ao N2 e abra a tarefa no modelo citado no documento

Inclua o cliente em sua planilha e aguarde a confirmação

Solicitação concluída com êxito!

Downgrade ou upgrade?

Downgrade

Não existe plano inferior.

Cliente insiste em downgrade?

NÃO

Tirar outras dúvidas do cliente e finalizar atendimento

FINALIZAR ATENDIMENTO SEM ALTERAÇÕES NO CADASTRO

Ameaça cancelar

Cliente está pelo Omni ou PABX?

Omni

Instruir cliente a ligar no call center Unifique

PABX

Repassar ao setor de Retenção (fila 8006)

Fim tratativa comercial

Upgrade

Não existe plano superior.

Tirar outras dúvidas do cliente e finalizar atendimento

FINALIZAR ATENDIMENTO SEM ALTERAÇÕES NO CADASTRO

Downgrade

Coletivo não faz downgrade

Cliente insiste em downgrade?

NÃO

Ameaça cancelar

Cliente está pelo Omni ou PABX?

Omni

Instruir cliente a ligar no call center Unifique

PABX

Repassar ao setor de Retenção (fila 8006)

Fim tratativa comercial

PROCEDIMENTOS
MKSNET

Downgrade ou upgrade?

50Mbps

100Mbps

Downgrade

Não existe plano inferior.

SIM

Cliente insiste em downgrade?

NÃO

Tirar outras dúvidas do cliente e finalizar atendimento

FINALIZAR ATENDIMENTO SEM ALTERAÇÕES NO CADASTRO

Ameaça cancelar

Cliente está pelo Omni ou PABX?

Omni

Instruir cliente a ligar no call center Unifique

PABX

Repassar ao setor de Retenção (fila 8006)

Fim tratativa comercial

Upgrade

Plano de 100Mbps por R$79,90/apto

O prédio tem quais planos?

Informações importantes:

Não é possível mudar apenas a velocidade de um apartamento;

A mudança prosseguirá pelo CRM, gerando uma nova fidelidade;

O valor final a ser calculado será o valor do plano (ex:R$79,90) multiplicado pela qtd. de logins (ex: 10, resultaria em R$790,00);

Você fará a renovação apenas do plano que não está em cortesia e posteriormente fará a alteração manual de todos os outros planos.

Abrir CRM de Renovação

Colocar na descrição do CRM:

Upgrade - Condomínio Compartilhado NIPOX
100 Mega - R$79,90
10 logins (exemplo)
R$79,9 x 10 = R$790,00
Sem visita
Fidelidade de 12 meses

Downgrade ou upgrade?

Upgrade

Não existe plano superior.

Tirar outras dúvidas do cliente e finalizar atendimento

FINALIZAR ATENDIMENTO SEM ALTERAÇÕES NO CADASTRO

Downgrade

Coletivo não faz downgrade

Cliente insiste em downgrade?

NÃO

Ameaça cancelar

Cliente está pelo Omni ou PABX?

Omni

Instruir cliente a ligar no call center Unifique

PABX

Repassar ao setor de Retenção (fila 8006)

Fim tratativa comercial

Adicione o plano:
5020 - FIQUE 100 MEGA CX - FBC - R$ 0,00

Mudar valor do plano manualmente para **o valor correto**

Clique aqui caso não saiba fazer essa alteração

Gerar e aprovar viabilidade

Prazo de instalação: 5d
Ao cadastrar benefícios, atente-se ao fato de que será o valor do plano original + 30%

Cadastro de benefícios:
Mensalidade

Mensalidade sem fidelidade: o valor do plano + 30%
(seguindo meu exemplo, R$790,00 + 30% = R$1027,00)

Mensalidade com fidelidade de 12 meses: valor do plano
(seguindo meu exemplo, R$790,00)

Fidelidade: 12 meses
Taxa de instalação: R$0,00 em 0x

Observação do Termo: "Rede do coletivo e roteadores são em comodato e somente pode ser usado pela empresa"

Gerar e enviar termo de aceite digital para o cliente

Cliente aceitou o termo?

NÃO

Entrar em contato para entender o motivo

Prosseguirá negociação?

NÃO

FINALIZAR ATENDIMENTO SEM ALTERAÇÕES NO CADASTRO

SIM

Plano principal mudou automaticamente? (Item 6)

NÃO

Faça a mudança

SIM

Repasse seu protocolo ao N2 e abra a tarefa no modelo citado no documento

NÃO TIRE NENHUM PLANO DA CORTESIA SOB NENHUMA HIPÓTESE!!!

Mude os planos que estão em cortesia, de modo manual, através do item 6

Clique aqui caso não saiba fazer essa alteração

Revise o cadastro e acompanhe o protocolo para garantir a alteração

Inclua o protocolo em sua planilha

Solicitação concluída com êxito!

PROCEDIMENTOS
NIPOX