

Time Comercial - IMPORTANTE !

- ✓ Todos os Pedidos de Portabilidade e Migração só poderão ser realizados após o vendedor informar o cliente da obrigatoriedade dele ser o titular da conta na operadora doadora. É indispensável a coleta dos documentos obrigatórios e assinaturas do cliente nos termos. O Vendedor deverão seguir as verificações necessárias e a devida checagem comercial antes da solicitação.
- ✓ O vendedor deverá acompanhar todas as etapas do processo, do começo ao fim. Este processo é indispensável!





01

Portabilidade

Portabilidade - Fluxo de Negócio

Possibilidade do cliente mudar de operadora sem alterar seu número.

PORTIN

O cliente tem seu número nas operadoras TIM, CLARO, Oi etc (operadora origem) – exceto Vivo e deseja portar para Fique Móvel (operadora destino).
Solicitação/Registro do pedido efetuado na Fique Móvel.

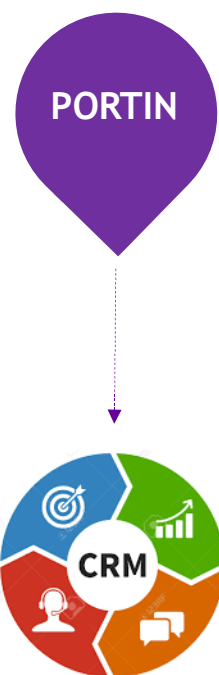


PORTOUT

O cliente tem seu número na Fique Móvel (operadora origem) e deseja portar para operadoras TIM, CLARO, Oi etc (operadora destino) – exceto Vivo.
Solicitação/Registro do pedido efetuado nas Operadoras.

Portabilidade - Fluxo de Negócio

Procedimento para registro do pedido (ordem) de Portabilidade no CRM da Fique Móvel:



1. Acessar menu 'Gestão de Pedidos'
2. Cria pedido sem Cliente → Tipo → Administrativa → Categoria → Portabilidade → Subcategoria → IN (Portabilidade Entrante)
3. Inserir o MSISDN (PREPAGO) → Verificar: Receber o retorno "OK"
4. Inserir ICCID → Verificar: Receber o retorno "OK"
5. DDD → Validar: Já é inserido automaticamente, pois este processo ocorreu no início, quando foi digitado o MSISDN.
6. Data de Início → Programar janela válida: Data permitida é a partir do 3º dia útil / Retorno da janela programada.
7. Tipo de Documento → CPF / CNPJ → Identificação: digitar os números de cada documento (confirmar o número).
8. Receber o retorno "OK" → Será direcionado para inserir o CEP (somente números) para completar o cadastro + verificar
9. Selecione (click) endereço correspondente ao retorno do CEP + OK
10. Em Dados do cliente inserir → NOME → Data de Nascimento → Sexo (M/F) + Próximo
 - a. Complementar o cadastro inserindo número da residência + Próximo.
11. Protocolo → Selecionar "SIM / NÃO" + Próximo
12. Plano Relacionado → BRISAPRE + Próximo
13. Permissão de Contato → "SIM / NÃO" + Próximo
14. Confirmar as informações e executar a Ordem
15. Verificar em Gestão de Pedidos → Pedidos de Portabilidade

INSTRUÇÃO TÉCNICA DE NAVEGAÇÃO
(Telas do CRM)



Microsoft
PowerPoint Presentat

IMPORTANTE: A recomendação é que sejam escolhidos apenas dias úteis (exceção para 6ª feira) para agendamento de pedidos de Portabilidade.



02

Migração

Migração - Fluxo de Negócio

Possibilidade do cliente mudar de operadora sem alterar seu número. O conceito de Migração se utiliza para identificar portabilidades entre Vivo x Fique Móvel.



O cliente tem seu número na operadora Vivo (operadora origem) e deseja portar pra Fique Móvel (operadora destino). Solicitação/Registro do pedido efetuado na Fique Móvel.



O cliente tem seu número na Fique Móvel (operadora origem) e deseja portar para Vivo (operadora destino). Solicitação/Registro do pedido efetuado na Vivo.

Migração - Fluxo de Negócio

Procedimento para registro do pedido (ordem) de Migração no CRM da Fique Móvel:



1. Acessar menu 'Gestão de Pedidos'
2. Cria pedido sem Cliente → Tipo → Administrativa → Categoria → Migração → Subcategoria → IN (Migração Entrante)
3. Inserir o MSISDN (PREPAGO) → Verificar: Receber o retorno "OK"
4. Inserir ICCID → Verificar: Receber o retorno "OK"
5. O DDD → Validar: Já é inserido automaticamente, pois este processo ocorreu no início quando digitado o MSISDN
6. Plano Relacionado → BRISAPRE + Próximo
7. Tipo de Documento → CPF / CNPJ → Identificação: digitar os números de cada documento
8. Verificar recebendo "OK" → Caso NÃO tenha outra linha ativa associado no cadastro ira ser direcionado para inserir o CEP (somente números) para completar o cadastro + verificar
9. Selecione (click) endereço correspondente ao retorno do CEP + OK
10. Em Dados do cliente inserir → NOME → Data de Nascimento → Sexo (M/F) + Próximo
1. Complementar o cadastro inserindo numero da residência para poder habilitar o botão – próximo.
11. Protocolo → Selecionar "SIM / NÃO" + Próximo
12. Permissão de Contato → "SIM / NÃO" + Próximo
13. Confirmar as informações e executar a Ordem
14. Verificar em Gestão de Pedidos → Pedidos de Portabilidade a ordem que foi criada.

INSTRUÇÃO TÉCNICA DE NAVEGAÇÃO
(Telas do CRM)



Microsoft
PowerPoint Presentat

03

FAQ



FAQ - Perguntas Frequentes

1. Posso alterar/reprogramar a janela de portabilidade após agendada? E qual o tempo permitido para reprogramar?

Sim, é possível reagendar a data da janela pelo CRM, sendo necessário que exista a numeração do BP (Bilhete de Portabilidade) no pedido que está sendo reprogramado. O tempo permitido para reprogramar a janela é de TRÊS HORAS antes do horário agendado (Janela às 20h poderá ser alterada até 17h).

2. É possível solicitar pedido de portabilidade com número temporário? O que acontece?

Sim, quando a janela for efetivada (concluída), o número temporário será automaticamente substituído pelo número que o cliente solicitou a portabilidade.

3. O que fazer quando o pedido fica com status CONFLITO?

Revisar os dados do cliente na solicitação de portabilidade. Caso as informações estejam corretas, solicitar novo pedido de portabilidade.

4. Como saber e onde consultar se o pedido que estou fazendo é de portabilidade ou migração?

Acessar o link da ABR Telecom e consultar o número da linha (<https://consultanumero.abrtelecom.com.br/consultanumero/consulta/consultaHistoricoRecenteCtg>)
Verificar a prestadora origem: Nome da prestadora e Razão social. Se operadora atual Vivo = Migração. Se for outra operadora = Portabilidade.

5. Durante a execução do pedido, antes de gerar ou finalizar a solicitação, o sistema apresenta mensagens/alertas. Como devo proceder?

É necessário, primeiramente, ler a mensagem e salvar o print da tela. Em caso de ERRO, evidenciar e anexar as informações com a mensagem recebida para devida abertura do chamado para análise técnica.

6. Após a janela de portabilidade com status CONCLUIDO ou o pedido de migração com status PORTADO, como posso certificar que ocorreu corretamente?

Preencher na tela de pesquisa o número da linha ou SIMCard (ICCID) ou CPF/CNPJ e selecionar a opção "Buscar". O sistema apresentará opções com o número da linha + CPF, selecione a opção que estiver como "ATIVO" e verifique as informações registradas na aba Gerenciamento de Conta.

FAQ - Perguntas Frequentes

7. Após o pedido de portabilidade e migração ser concluído com sucesso, o que preciso fazer?

Efetue uma pesquisa no CRM, na aba 'Gerenciamento de Conta' e confirme que o status da linha está como RESTRITO e os serviços *Default* provisionados. Será necessário efetuar recarga para que a linha fique no estado ATIVO e possa ser utilizada.

8. Após a confirmação do pedido de portabilidade e migração é só colocar o chip no aparelho?

O cliente deve colocar o SIMCard (chip) no aparelho desligado. Ao iniciar o aparelho, deve receber um SMS com o número da linha portada/migrada. Verificar no visor do aparelho o nome da operadora (próximo ao medidor de sinal).

O cliente pode ainda acessar o menu de Configurações/Ajustes do seu aparelho para identificar o número da linha associado ao SIMCard utilizado.

9. Orientações sobre agendamento da Janela de Portabilidade:

- a. Primeiro dia possível - 3º dia útil a partir do dia da solicitação.
 - Se pedido na 2ª feira, primeiro dia possível é 5ª feira.
 - Se pedido na 6ª feira, primeiro dia possível é 4ª feira.
- b. Último dia possível - 90 dias a partir do dia do pedido.
- c. Após escolha do dia, o sistema definirá automaticamente o horário da execução da janela.