

*“A liberdade de mudar é
a liberdade de crescer”*

Rosemeire Zago - *psicóloga*

Por que foi necessária a mudança ?

- Centralização das Informações

SOLICITAÇÕES – ORDEM DE SERVIÇO

Filtro: Seleção: Like: OK Registros/pag: 20 OK

Anterior | Próxima | Última

Ações	ID	Tipo de Serviço	Descrição	Modalidade	Nome	Edifício
	330	Viabilidade				Serra Madre
	329	Viabilidade				Estoril
	328	Instalação				Ed. Alphaville
	327	Viabilidade				Luigi Bozzo
	326	Reparo				Ed. (2)
	325	Instalação		Banda Larga Res - 200Kbps	TANIA VERLANOIERI CID PEREZ VERNOL	Iporanga
	324	Viabilidade		InfraEstrutura	Raquel e Denize	Raquel e Denize
	323	Viabilidade		InfraEstrutura	Tapanã	Tapanã
	322	Instalação		Banda Larga Res - 200Kbps	Tânia Cristina Motta Holmwall	
	321	Instalação		Banda Larga Res - 200Kbps	Marcelo Márcia Teixeira Domingues	
	320	Instalação	Instalado	Banda Larga Res - 200Kbps	Marcelo Onegonis Singh	
	319	Instalação		Banda Larga Res - 600Kbps	Reynaldo Lucio Fernandes	

Página: 1 de 1

Sistema OS

Página: 1 de 3
Mostrando registros de 1 até 30 de 65 registros.

Nome: [modular condominio](#)

Sistema Banda Larga

Alphaville	R Gonçalves Lede, 61	Campo Grande	Santos	editar moradores excluir
Ana Costa Bloco L	Rua Guedes Coelho, 47	Encruzilhada	Santos	editar moradores excluir
Analu	Comendador Alkias Rodrigues, 104	Emberê	Santos	editar moradores excluir
Antigua	Av Epitácio Pessoa, 68	Boqueirão	Santos	editar moradores excluir
Azulmar	Rua Alexandre Martins, 27	Aparecida	Santos	editar moradores excluir

Agenda do Mês: Dezembro - Janeiro - Fevereiro - Março - Abril

Agenda dos Próximos: 3 dias - 7 dias - 30 dias - 60 dias					Artigos
Ações	Agenda	Situação	Fluxo	Nome do Titular	Azulmar
✓	qua 15/03/06 08:00:00	Instalado	(1)	Neusa Maria da Silva Fernandes Alonso	Ed. Alameda
✓	qua 15/03/06 08:00:00	Aguardando	(V)	Andre (bra29@bignet.com.br)	Residencial Olimpico
✓	qui 16				
✓	qui 16				Palmas
✓	qui 16				
✓	qui 16				
✓	sex 17/03/06		(V)	Wilson	Mar Branco
✓	sex 17/03/06 08:00:00		(V)	Estoril	Estoril
✓	sex 17/03/06 09:00:00		(1)	Tapajós	Tapajós

Agenda Infra

The screenshot shows an email client window with a sidebar on the left containing folders like 'Inbox', 'Sent', 'Trash', 'Banned', 'CY', 'Mails', and 'www.google.com.br'. The main pane displays a list of emails. The selected email is from 'GALAXY' to 'Breno Santos', with the subject 'Re: Refundação de nossa página principal'. The email body contains a message about a system upgrade and a link to a website. The bottom pane shows the email's metadata, including 'Subject: Re: Refundação de nossa página principal', 'From: GALAXY', 'To: Breno Santos', and 'Date: 2009/12/10 11:12:13'.

E-mails

Exatos

Estamos comunicando as alterações relacionadas para participantes do treinamento e apresentação do Sistema Banco Digital Logis, a ser realizado no próximo sábado, dia 18/02/2009, das 9h00 às 12h15, no Sindicato da categoria Vendedores da Baixada Sertão, Avenida Ana Costa - 25 - Santos.

Teleatendimento

- Flávia
- Larissa

E-mails

Captações

Captações

Por que foi necessária a mudança ?

- Centralização das Informações
- Agilidade na Busca e Inclusão de Dados

Contatos			
Contato: *	<input type="text" value="Alfredo"/>	tel.: <input type="text" value="(13) 3204-1306"/>	apto: <input type="text"/>
Onde soube:	<input type="text" value="Não informado"/>		
Promotor:	<input type="text"/>	tel.: <input type="text"/>	apto: <input type="text"/>
Síndico:	<input type="text" value="Alfredo"/>	tel.: <input type="text" value="(13) 3204-1306"/>	apto: <input type="text"/>
Zelador:	<input type="text" value="Ruberval"/>	tel.: <input type="text" value="(13) 9163-9273"/>	

Por que foi necessária a mudança ?

- Centralização das Informações
- Agilidade na Busca e Inclusão de Dados
- Maior Controle do Processo

Nome do Condomínio	Adriano Gomes
Quantidade de Apartamentos	30
Status	Instalado
Banda Larga Concorrente	Não Instalado Instalado
Endereço	Av. Afonso Pena

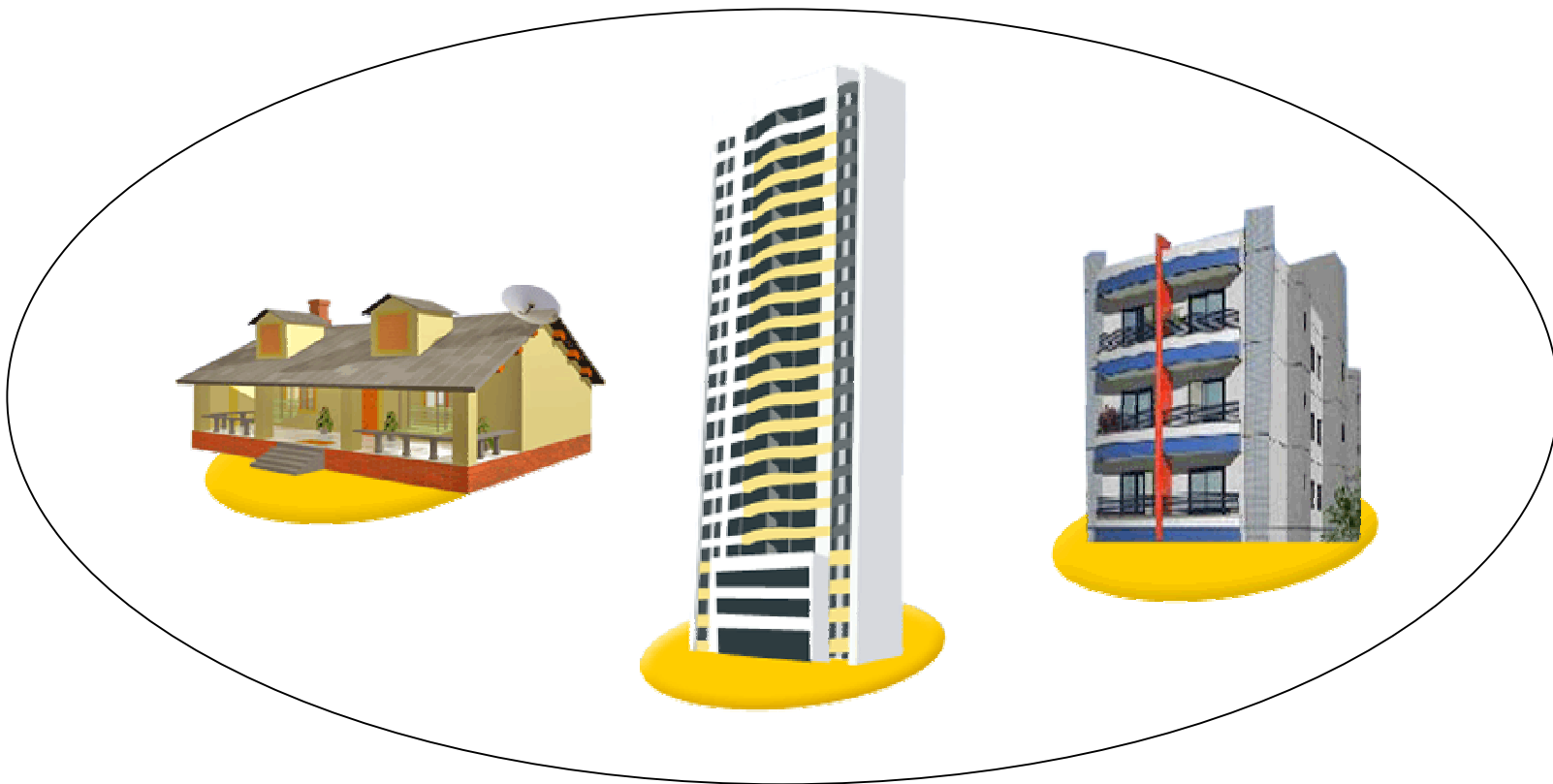
Condomínio: *	Richelieu
Etapa:	Divulgação
Status:	Captção Não Disponível Autorização Síndico Não Autorizado Viabilidade Técnica Sem Viabilidade Levantamento Telefones Divulgação Inviável Comercial.
Contatos	
Contato: *	
Onde soube:	Termo de Autorização Cabeamento
Promotor:	
Síndico:	

Por que foi necessária a mudança ?

- Centralização das Informações
- Agilidade na Busca e Inclusão de Dados
- Maior Controle do Processo
- Maior Integração entre as equipes TMKT, Infra e Suporte

O que mudou ?

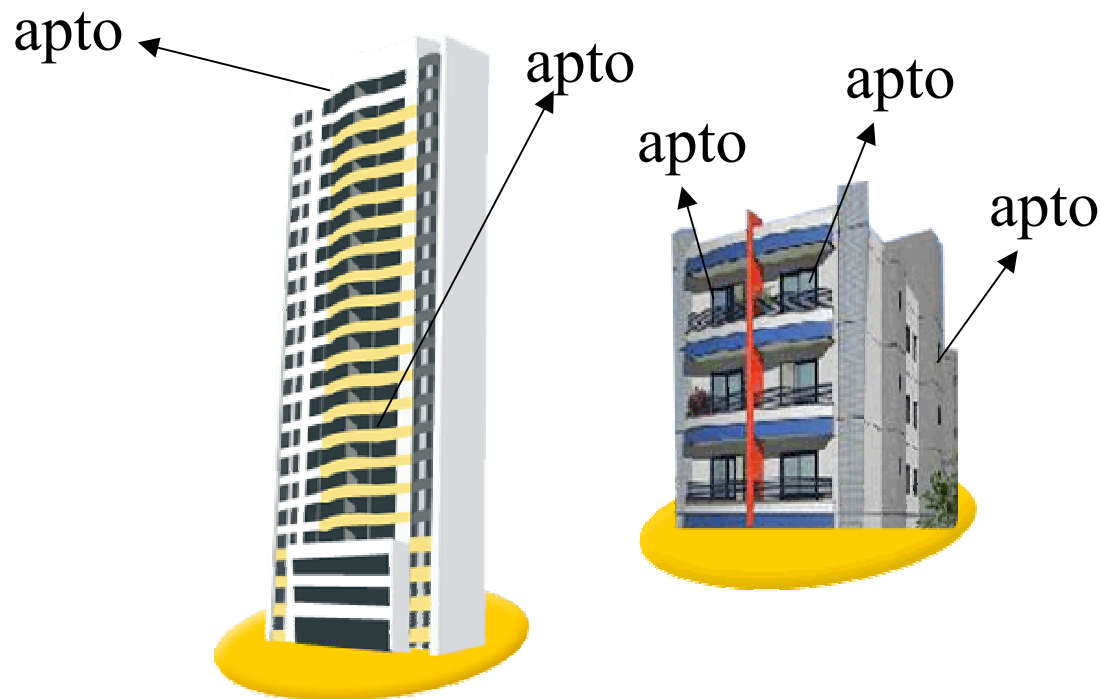
- Definição de Condomínio no Sistema



Tanto um Edifício de 15 andares, quanto um de 3 andares ou uma casa são tratados da mesma maneira pelo Sistema

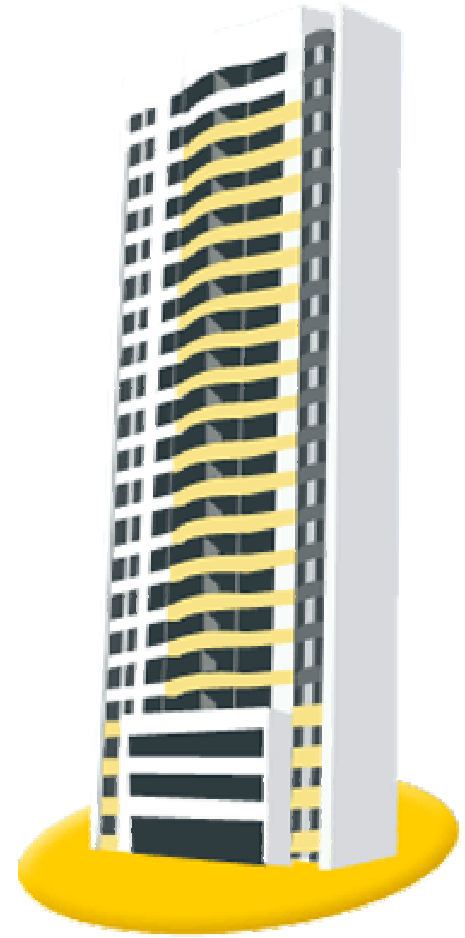
O que mudou ?

- Definição de Apartamentos no Sistema

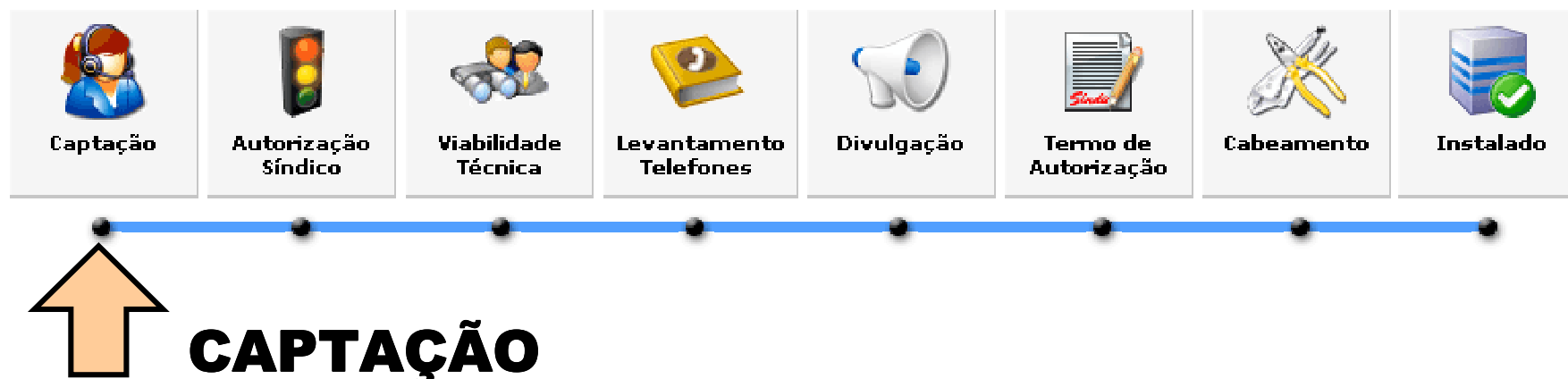


Dentro de cada Condomínio são Cadastrados
Apartamentos e não moradores

Processo de Condomínios



Processo de Condomínios

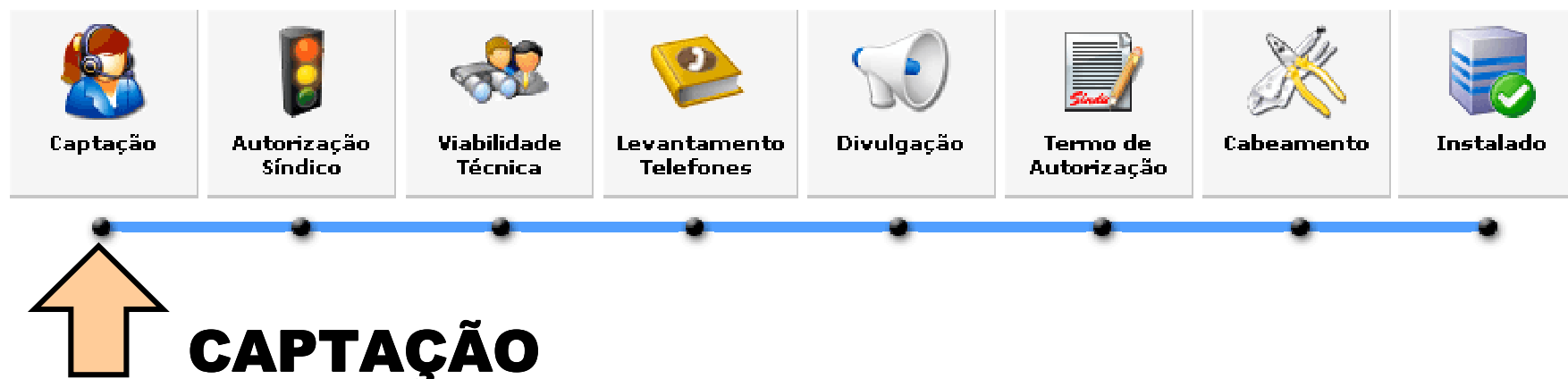


Na Captação são obtidas as informações básicas do condomínio, como o nome do Condomínio, nº aptos, síndico, tel. Síndico, Localização (endereço, bairro, cidade).

A pessoa que está entrando em Contato, será definida como “Contato do Condomínio” com o nome, telefone e apartamento.

Caso seja uma CASA ou algo do gênero, no “Nome do Condomínio” preencher com o mesmo nome do Contato

Processo de Condomínios



É importante checar se já não existe uma captação do mesmo condomínio feita anteriormente.

Caso um Segundo morador entre em contato e já exista o Condomínio em nossa base de dados, deverá ser feito o cadastro do apartamento deste morador.

As Captações de outros produtos, continuam sendo feitas da maneira habitual.

Processo de Condomínios



CAPTAÇÃO

Com as informações da Captação, o TMKT terá condições de avaliar se aquele condomínio atende aos requisitos exigidos.



Os que atendem serão encaminhados para a próxima **ETAPA: Autorização do Síndico**

Os que **NÃO** atenderem serão encaminhados para a **ETAPA: Não Disponível**



Processo de Condomínios



Consiste na autorização do Síndico para que nossa equipe de Infra-Estrutura, faça uma visita ao local para uma Viabilidade Técnica



Os condomínios autorizados serão encaminhados para a próxima **ETAPA**: Viabilidade Técnica

Os que **NÃO** forem autorizados serão encaminhados para a **ETAPA**: Não Autorizado



Processo de Condomínios



É agendada uma visita ao condomínio da nossa equipe de Infra-Estrutura e são analisados alguns fatores como:

Visibilidade: visada para as nossas torres nos morros, que permitirão dizer se o sinal pode chegar ou não ao local.

Viabilidade: análise da passagem dos cabos pelo prédio

Processo de Condomínios



Com as informações da Viabilidade Técnica, a Infra-Estrutura tem condições de avaliar se o condomínio TEM ou NÃO viabilidade.



Se o Condomínio tiver Viabilidade será encaminhado à próxima **ETAPA: Levantamento de Telefones**

Os condomínios Sem Viabilidade serão encaminhados para a **ETAPA: Sem Viabilidade**



Processo de Condomínios



Nesta **ETAPA** o TMKT faz o levantamento de todos os telefones do condomínio e efetua o cadastro dos apartamentos.



Ao final das tarefas desta ETAPA o Condomínio é conduzido à próxima **ETAPA**: Divulgação

Processo de Condomínios



Nesta ETAPA é feita toda a divulgação do produto no condomínio, seja ela através de telefone ou de mala-direta.

O objetivo desta ETAPA é conseguir o máximo possível de assinantes para que o condomínio possa ser Cabeado.

O mínimo para que um condomínio seja cabeado é de 4 aptos, mas lembrando que este valor pode sofrer alterações.

Processo de Condomínios



O condomínio que tenha o mínimo de interessados exigido é encaminhado para a próxima **ETAPA**:
Termo de Autorização

Os que **NÃO** atingirem essa meta após algum tempo poderão ser encaminhados para a **ETAPA**:
Inviável Comercialmente



Processo de Condomínios



Antes que o condomínio seja efetivamente Cabeado é necessário que o Síndico assine um documento denominado “Termo de Autorização” autorizando a Bignet para passar o cabeamento no condomínio.

Esta ETAPA tem muita importância para evitar problemas no futuro. Enquanto não é entregue esse documento assinado, não é feito o Cabeamento do Condomínio.

Processo de Condomínios



Cabeamento

Assim que tivermos o Termo assinado é agendada uma data para a instalação no condomínio. Nesse momento passe-se à **ETAPA** Cabeamento

Processo de Condomínios

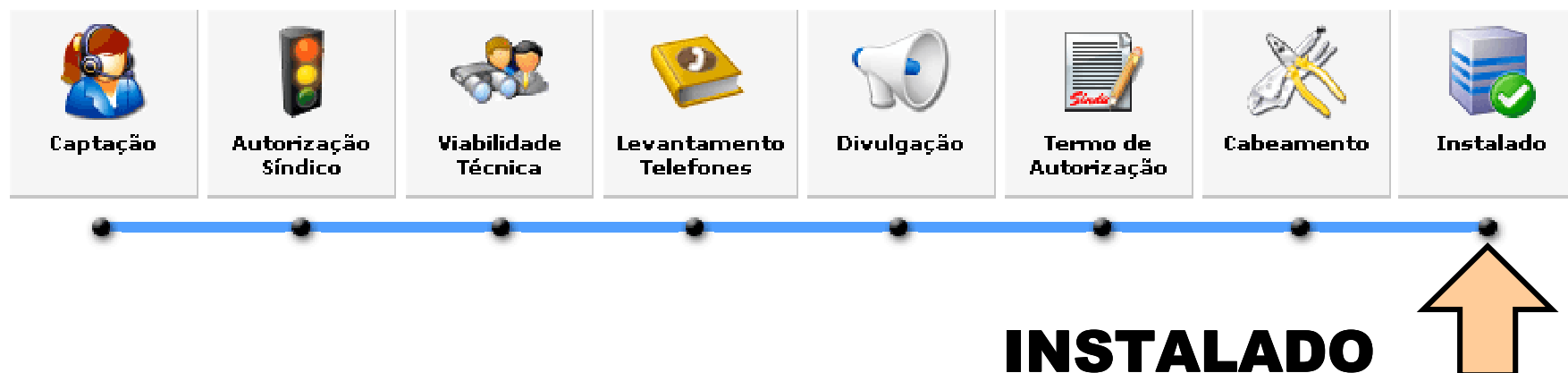


Nesta ETAPA a equipe de Infra-Estrutura vai até o condomínio, em uma data pré-definida com o Síndico, e são instalados os equipamentos necessários para o funcionamento do produto.



Nesse momento, com o Cabeamento concluído o condomínio irá para a **ETAPA Instalado**

Processo de Condomínios



Após todas as etapas anteriores, o condomínio passa a contar com a estrutura do Banda Larga, possibilitando que seja instalado o produto nos apartamentos.

Todos os interessados, conhecidos na Divulgação são contatados para o agendamento da Instalação em seu apartamento.

Nesta **ETAPA** há um esforço constante para conquistar novos assinantes no condomínio.

Processo de Apartamentos



Processo de Apartamentos

Pendente

Aguardando Retorno

Não Tem Interesse

Tem Interesse

Pré-Cadastro

Instalação

Instalado

Cancelou

Processo de Apartamentos

Pendente

Aguardando Retorno

Não Tem Interesse

Tem Interesse

Pré-Cadastro

Instalação

Instalado

Cancelou

Primeiro Status do apto quando é inserido ao Sistema, na ETAPA de Levantamento de Telefones

Pendente define que ainda não foi feita nenhuma ação com esse apto.

Processo de Apartamentos

Pendente

Aguardando Retorno

Não Tem Interesse

Tem Interesse

Pré-Cadastro

Instalação

Instalado

Cancelou

Neste STATUS, a Bignet já entrou em contato e por algum motivo, há necessidade de retornarmos em uma data específica.

Ex.:

- **Clientes em Fidelidade**
- **A pessoa está Viajando**
- **Tentaram contato e ninguém atendeu**

Os aptos que estão **Aguardando Retorno**, são verificados todos os dias pelo TMKT

Processo de Apartamentos

Pendente

Aguardando Retorno

Não Tem Interesse

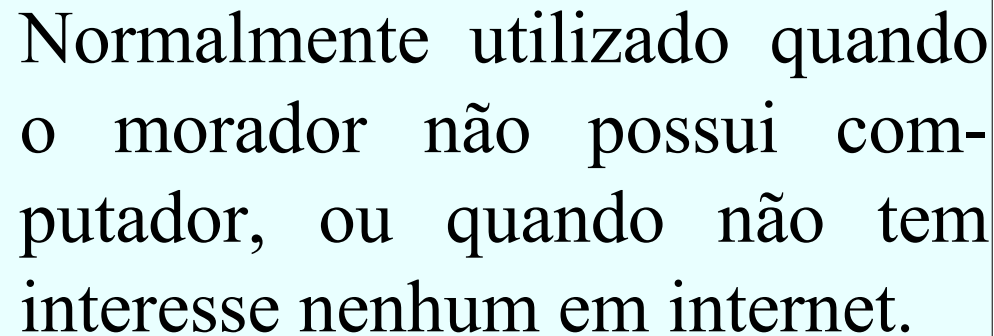
Tem Interesse

Pré-Cadastro

Instalação

Instalado

Cancelou



Normalmente utilizado quando o morador não possui computador, ou quando não tem interesse nenhum em internet.

Processo de Apartamentos

Pendente

Aguardando Retorno

Não Tem Interesse

Tem Interesse

Pré-Cadastro

Instalação

Instalado

Cancelou

O morador expressou interesse, mas não o suficiente para efetuar um Pré-Cadastro.

Processo de Apartamentos

Pendente

Aguardando Ret

Não Tem Interesse

Tem Interesse

Pré-Cadastro

Instalação

Instalado

Cancelou

O morador expressou interesse, passou RG e CPF e aguarda o cabeamento do condomínio.

Ou seja, este STATUS só pode ser utilizado quando o condomínio não estiver cabeado

Caso o condomínio já esteja cabeado, deverá ser agendada a data de Instalação e seu STATUS ficará como “Instalação”

Processo de Apartamentos

Pendente

Aguardando Retorno

Não Tem Interesse

Tem Interesse

Pré-Cadastro

Instalação

Instalado

Cancelou

O condomínio já está cabeado então é marcada uma data para a **Instalação** no Apartamento.

Deve ser preenchido todos os campos do Cadastro, como Nome do Responsável, RG, CPF para seja feito seu cadastro junto à Intranet

Tanto na Instalação, quanto no Pré-Cadastro, deve ser definido o Plano e o Login.

Processo de Apartamentos

Pendente

Aguardando Ret

Não Tem Interesse

Tem Interesse

Pré-Cadastro

Instalação

Instalado

Cancelou

O apartamento já está devidamente instalado, seu cadastro efetuado na Intranet.

Processo de Apartamentos

Pendente

Aguardando Ret

Não Tem Interesse

Tem Interesse

Pré-Cadastro

Instalação

Instalado

Cancelou

O apartamento em algum momento já teve o produto Instalado, ou seja, só deve ser colocado este STATUS para quem o produto realmente foi Instalado e por algum motivo Cancelou