

Principais Concorrentes

Speedy, Virtua, Vivax, Vipway, Iron Condomínios

Principais Entraves

- A não-cooperação de Síndicos, Zeladores, Porteiros e etc, principalmente quando obtêm vantagens oferecidas por outros serviços banda larga
- O contrato de fidelidade dos moradores com outros produtos e a dificuldade no processo de cancelamento, já que as concorrentes oferecerem benefícios para o cliente não cancelar
- As promoções lúdicas das Concorrentes
- Os moradores não querem se desfazer de seus e-mails junto aos atuais provedores
- A satisfação do morador com seu produto

Metas Permanentes

- Atingir o mínimo de 10 assinantes, em cada condomínio, em um prazo máximo de 6 meses, após o cabeamento
- Atingir o mínimo 40% de assinantes do total de moradores após 1 ano de cabeamento
- Atingir o total de 60 condomínios instalados até dezembro/2006

Por que foi necessária a mudança ?

- Centralização das Informações: Sistema OS, E-mails, Sistema Banda Larga, Agenda Infra e Captações
- 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
- *Definição de Apartamentos no Sistema:* Dentro de cada Condomínio são Cadastrados Apartamentos e não moradores

Processo de Condomínios

1. CAPTAÇÃO

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

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.

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**

2. AUTORIZAÇÃO DO SÍNDICO

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 (continuação)

3. VIABILIDADE TÉCNICA

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

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

4. LEVANTAMENTO TELEFONES

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

5. DIVULGAÇÃO

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.

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

6. TERMO DE AUTORIZAÇÃO

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.

Assim que tivermos o Termo assinado é agendada uma data para a instalação no condomínio.

Nesse momento passe-se à **ETAPA** Cabeamento

7. CABEAMENTO

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

8. INSTALADO

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

1. PENDENTE

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.

2. AGUARDANDO RETORNO

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 ou Tentaram contato e ninguém atendeu
Os aptos que estão Aguardando Retorno, são verificados todos os dias pelo TMKT

3. NÃO TEM INTERESSE

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

4. TEM INTERESSE

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

5. PRÉ-CADASTRO

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”

6. INSTALAÇÃO

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

7. INSTALADO

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

8. 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