

Processos VIVO

BizAgi Process Modeler

Índice

Solicitação de linha.....	9
Solicitação de linha.....	10
Elementos do processo.....	10
Associado solicita linha.....	10
análise de crédito.....	10
Aprova	10
Fim.....	10
Envia pedido para Fácil Telecom.....	10
Confeccionar Aditivo do contrato.....	10
Assina Aditivo.....	10
Fazer Pedido no SCC.....	11
Analisa pedido.....	11
Possui estoque.....	11
Solicita ao associado escolha de novo modelo.....	11
confecciona termo de troca modelo de aparelho.....	11
Assina termo de troca de modelo de aparelho.....	11
informar novo modelo no Fatura Fácil.....	11
Avisar solicitante sobre falta de modelo.....	11
Envio do aparelho.....	11
Cadastro no Fatura Fácil.....	12
Imprimir termos e coletar assinatura do associado.....	12
Integraliza cota capital.....	12
Entrega aparelho e folder.....	12
Envia cópia digitalizada da nota.....	12

Complementa cadastro no FFácil.....	12
Escolhe dois modelos de aparelho disponíveis.....	12
Informa detalhes do produto para associado.....	12
Modelo é custo ZERO.....	12
Informa custo do aparelho.....	13
Elemento.....	13
Elemento.....	13
Associado.....	13
UA Sicredi.....	13
Central SICREDI MT.....	13
Facil.....	13
vivo.....	14
Troca aparelho por tempo.....	15
Troca aparelho por tempo.....	16
Elementos do processo.....	16
Envia mailing de troca.....	16
Enviar mailing de troca.....	16
Procura UA para troca de aparelho.....	16
Comunica associado em D+30 caso associado não solicite troca.....	16
Está dentro do prazo de 90 dias a partir do SMS.....	16
Aguarda 90 dias para o proximo mailing.....	16
Segue fluxo de solicitação de linha.....	17
Associado.....	17
UA Sicredi.....	17
Fácil Telecon.....	17
VIVO.....	17

Troca por evento que inutilize o aparelho.....	18
Troca por evento de inutilização do aparelho.....	19
Elementos do processo.....	19
Associado consta no último mailing de troca da VIVO.....	19
Segue fluxo de solicitação de linha.....	19
Procura UA para troca de aparelho.....	19
Solicita troca por excessão.....	19
Encaminha solicitação de troca legal para o CRC.....	19
Consulta valor da multa no FFácil e informa associado.....	19
Associado aceita multa.....	20
Fim.....	20
Sugerir aquisição de aparelho no mercado.....	20
Envia aparelho novo.....	20
Envia aparelho para a UA.....	20
Envia cópia digitalizada da nota.....	20
Complementa cadastro no FFácil.....	20
Entrega aparelho e folder.....	20
Cadastro no Fatura Fácil.....	20
Imprimir termos e coletar assinatura do associado.....	21
Associado.....	21
UA Sicredi.....	21
Central SICREDI.....	21
Fácil Telecon.....	21
VIVO.....	21
Transferência linha SICREDI para PF.....	22
Transferência linha SICREDI para PF.....	23

Elementos do processo.....	23
Associado requisita Transferência de titularidade.....	23
Instruir e solicitar Documentos.....	23
Entrega documentos na UA.....	23
Solicitar transferência no CRC.....	23
Contata associado para alterar plano.....	23
Envia documentos.....	23
Efetua Transfência.....	23
Associado.....	23
UA Sicredi.....	24
Fácil Telecon.....	24
VIVO.....	24
Transfer. linha PF para SICREDI.....	25
Transfer. linha PF para SICREDI.....	26
Elementos do processo.....	26
Avisar solicitante sobre falta de modelo.....	26
Integraliza cota capital.....	26
Fim.....	26
informar novo modelo no Fatura Fácil.....	26
Complementa cadastro no FFácil.....	26
Possui estoque.....	26
Analisa pedido.....	26
Associado solicita linha mantendo número próprio.....	27
Solicita ao associado escolha de novo modelo.....	27
Fazer Pedido no SCC.....	27
Solicita linha no Fatura Fácil.....	27

Assina Aditivo.....	27
Confeccionar Aditivo do contrato.....	27
análise de crédito.....	27
Cadastro no Fatura Fácil.....	27
Envio do aparelho.....	27
Assina termo de troca de modelo de aparelho.....	27
Confecciona termo de troca modelo de aparelho.....	28
Entrega aparelho e folder.....	28
Imprimir termos e coletar assinatura do associado.....	28
Aprova	28
Envia cópia digitalizada da nota.....	28
Informar que poderá ser cobrada multa pela quebra de contato VIVO.....	28
Associado quer novo aparelho.....	28
Associado solicitou aparelho.....	29
Coletar TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE.....	29
Envia cópia Scanner de TERMO , RG e CPF.....	29
Associado.....	29
UA Sicredi.....	29
Central SICREDI MT.....	29
Facil.....	29
vivo.....	29
Solicitação de Serviço.....	30
Solicitação de Serviço.....	31
Elementos do processo.....	31
Associado solicita serviço.....	31
Confirma dados de identificação do associado.....	31

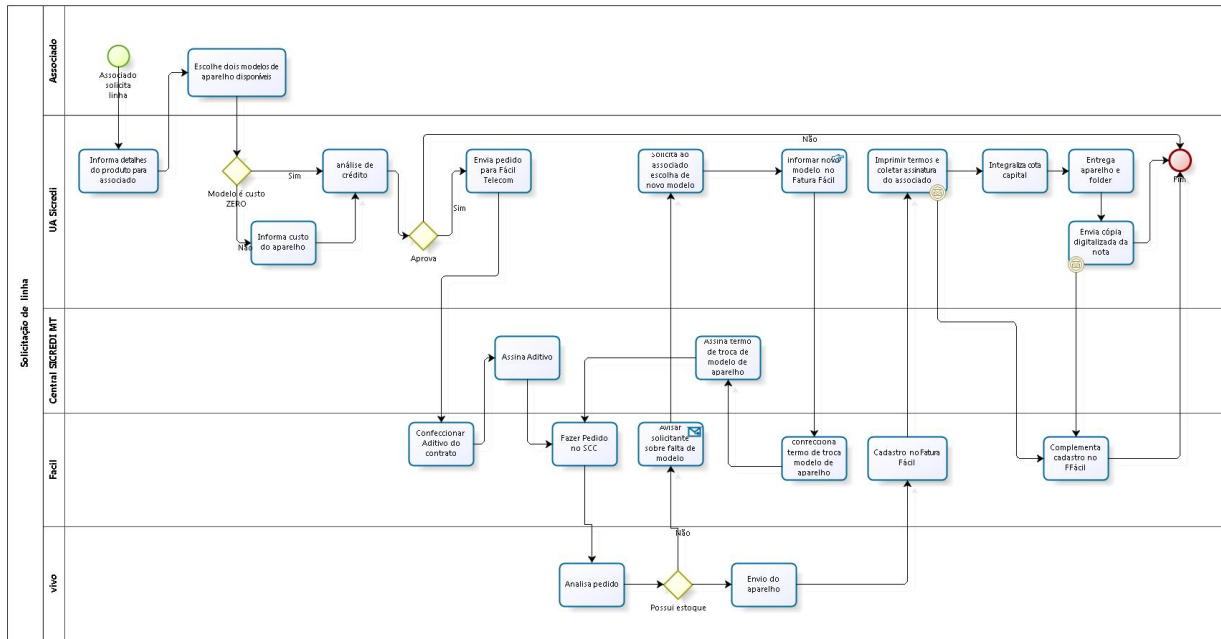
Faz solicitação para a CRC.....	31
Habilita Serviço em até 5 dias.....	31
Associado.....	31
Fácil Telecon.....	31
VIVO.....	31
Bloqueio-Desbloqueio.....	32
Solicitação de Bloqueio.....	33
Elementos do processo.....	33
Bloqueia/desbloqueia linha.....	33
Solicita bloqueio /desbloqueio.....	33
Associado.....	33
VIVO.....	33
Assistência Técnica.....	34
Assistência Técnica.....	35
Elementos do processo.....	35
Solicita assistência técnica.....	35
Fornecer cópia da Nota Fiscal e Romaneio.....	35
Encaminha para Assistência Técnica autorizada.....	35
Localizou NF.....	35
Solicita cópia da NF por e-mail.....	35
Envia NF por e-mail.....	35
Aparelho recebido a menos de 7 dias.....	35
Efetua troca por inutilização de aparelho.....	36
Aparelho tem conserto.....	36
Recebe aparelho consertado.....	36
Solicitar laudo da Assist. Técnica informando impossibilidade de conserto.....	36

Asociado.....	36
UA.....	36
Fácil Telecon.....	36
Assist. Técnica Autorizada.....	36

Solicitação de linha

Versão :

Autor :



Solicitação de linha

Elementos do processo



Associado solicita linha



análise de crédito



Aprova

PORTÃOS

Não

Sim



Fim



Envia pedido para Fácil Telecom

Descrição

Formulário de pedido estará disponível no site da Fácil Telecomunicações:
www.faciltelecomunicacoes.com.br.



Confeccionar Aditivo do contrato



Assina Aditivo



Fazer Pedido no SCC



Analisa pedido



Possui estoque

PORTÃOS

Não

Portão



Solicita ao associado escolha de novo modelo



confecciona termo de troca modelo de aparelho



Assina termo de troca de modelo de aparelho



informar novo modelo no Fatura Fácil



Avisar solicitante sobre falta de modelo

Implementação

Servicio Web



Envio do aparelho



Cadastro no Fatura Fácil

Descrição

cadastra SN do aparelho, SN do chip Número da linha



Imprimir termos e coletar assinatura do associado

Descrição

Termos devem ser arquivados na pasta de cada associado e notas fiscais (em conjunto com os romaneios) de aparelhos devem ser arquivadas em pasta especifica e em ordem de data.



Integraliza cota capital



Entrega aparelho e folder



Envia cópia digitalizada da nota



Complementa cadastro no FFácil

Descrição

inclui: valor do aparelho e data de vigência do comodato



Escolhe dois modelos de aparelho disponíveis



Informa detalhes do produto para associado



Modelo é custo ZERO

PORTÃOS

Sim

Não



Informa custo do aparelho

Descrição

Colaborador deve informar ao associado a valor total do aparelho (valor da cota capital + valor do aparelho na VIVO). O valor do aparelho e da cota podem ser parcelado conforme condições da VIVO.



Elemento

Implementação

Servicio Web



Elemento

Implementação

Servicio Web



Associado



UA Sicredi



Central SICREDI MT



Facil

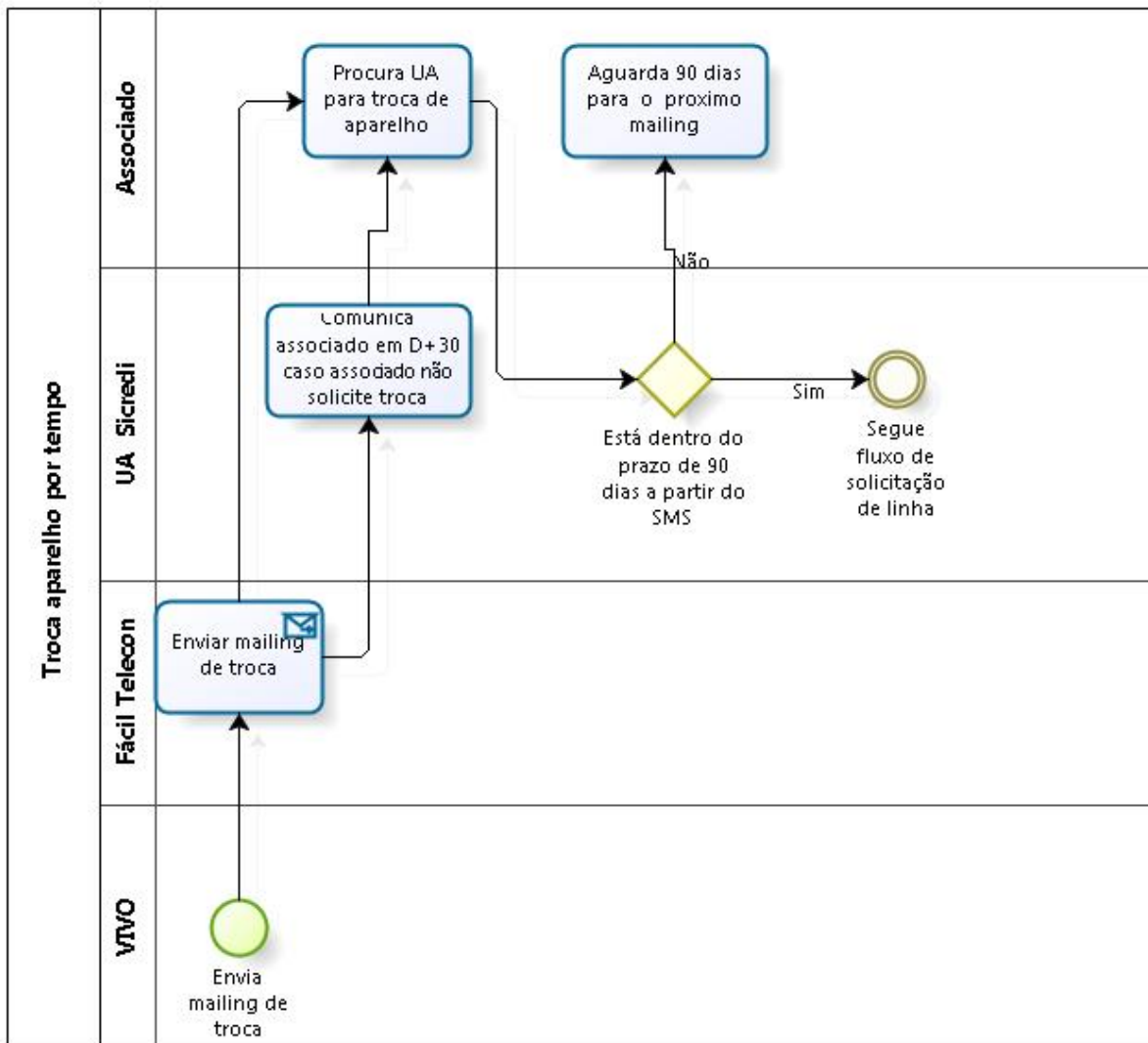


vivo

Troca aparelho por tempo

Versão :

Autor :



Troca aparelho por tempo

Elementos do processo



Envia mailing de troca

Descrição

Mailing é enviado de 90 em 90 dias , caso o associado não substitua o aparelho , poderá ter que aguardar 90 dias para um novo mailing. (a Vivo pode não inclui o número no mailing imediatamente posterior)



Enviar mailing de troca

Implementação

Servicio Web



Procura UA para troca de aparelho



Comunica associado em D+30 caso associado não solicite troca



Está dentro do prazo de 90 dias a partir do SMS

PORTÃOS

Não

Sim



Aguarda 90 dias para o proximo mailing



Segue fluxo de solicitação de linha



Associado



UA Sicredi



Fácil Telecon

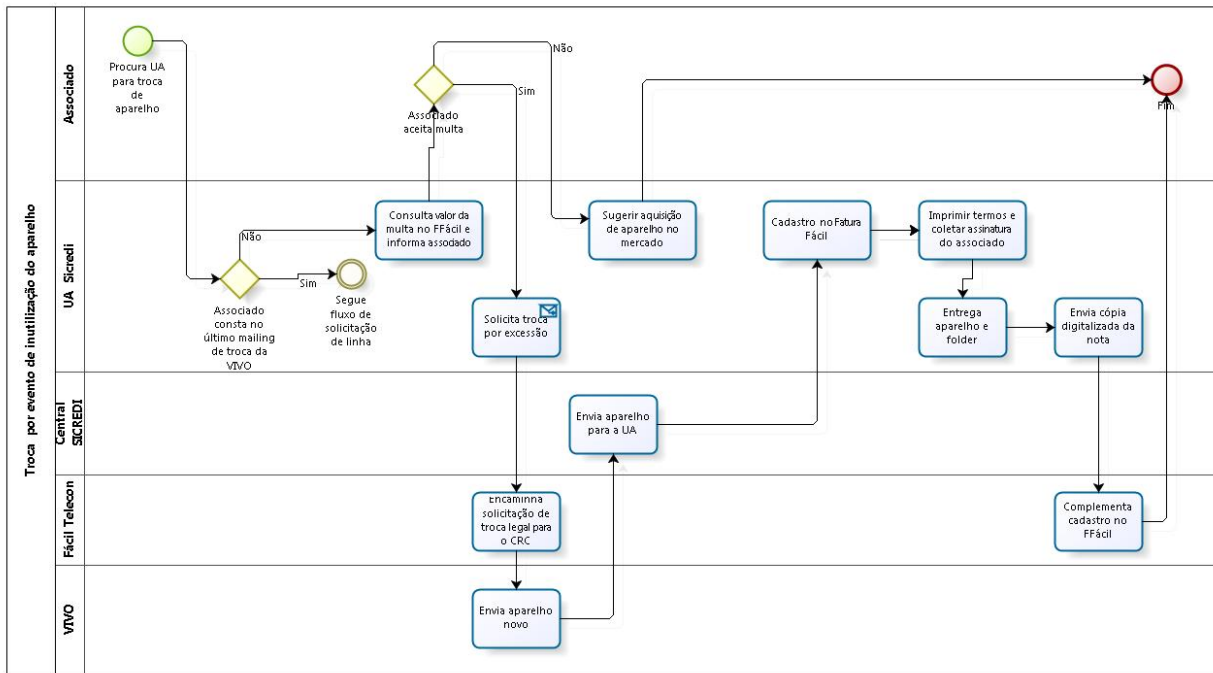


VIVO

Troca por evento que inutilize o aparelho

Versão :

Autor :



Troca por evento de inutilização do aparelho

Elementos do processo



Associado consta no último mailing de troca da VIVO

PORTÃOS

Sim

Não



Segue fluxo de solicitação de linha



Procura UA para troca de aparelho

Descrição

Mailing é enviado de 90 em 90 dias , caso o associado não substitua o aparelho , poderá ter que aguardar 90 dias para um novo mailing. (a Vivo pode não inclui o número no mailing imediatamente posterior)



Solicita troca por excessão

Implementação

Servicio Web



Encaminha solicitação de troca legal para o CRC



Consulta valor da multa no FFácil e informa associado



Associado aceita multa

PORTÃOS

Sim

Não



Fim



Sugerir aquisição de aparelho no mercado



Envia aparelho novo



Envia aparelho para a UA



Envia cópia digitalizada da nota



Complementa cadastro no FFácil

Descrição

inclui: valor do aparelho e data de vigência do comodato



Entrega aparelho e folder



Cadastro no Fatura Fácil

Descrição

cadastra SN do aparelho, SN do chip Número da linha



Imprimir termos e coletar assinatura do associado



Associado



UA Sicredi



Central SICREDI



Fácil Telecon

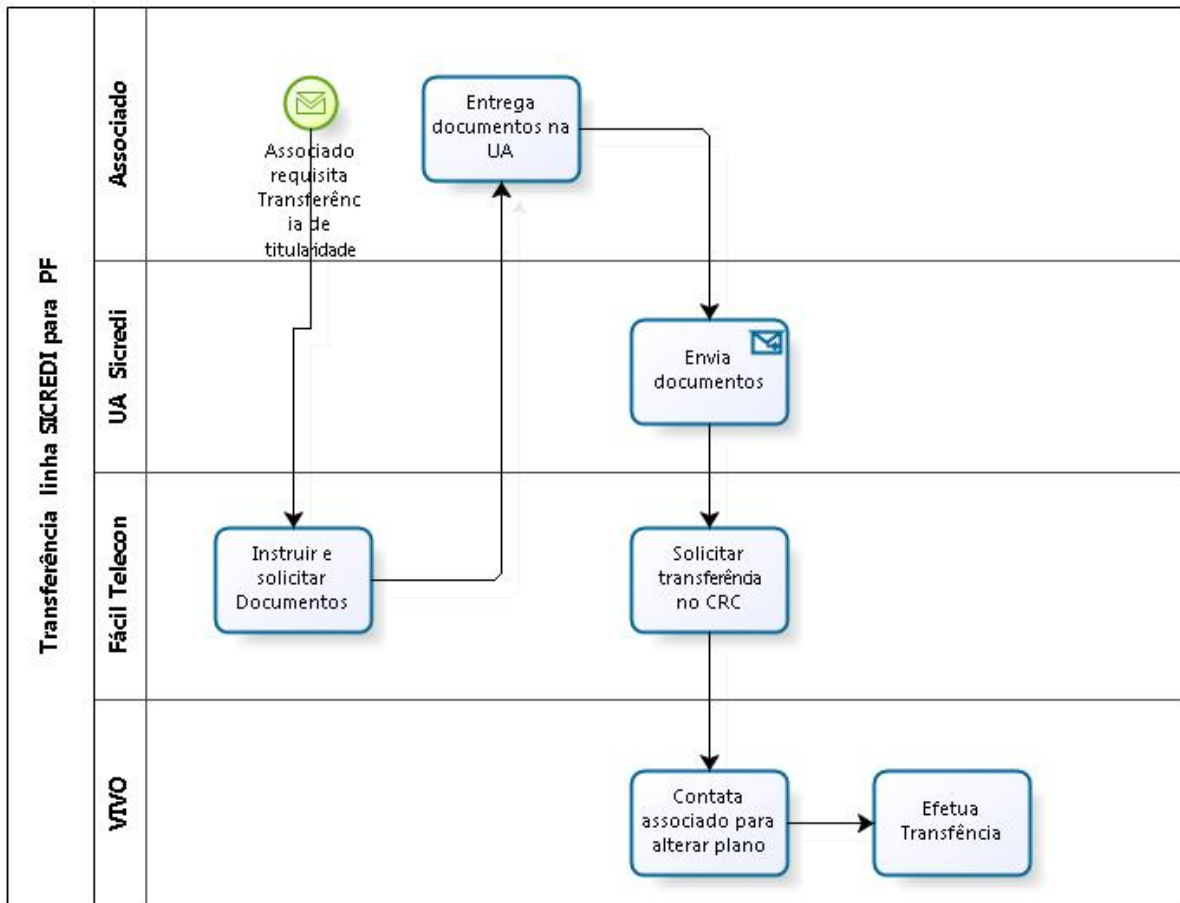


VIVO

Transferência linha SICREDI para PF

Versão :

Autor :



Transferência linha SICREDI para PF

Elementos do processo



Associado requisita Transferência de titularidade

Implementação

Servicio Web



Instruir e solicitar Documentos



Entrega documentos na UA



Solicitar transferência no CRC



Contata associado para alterar plano



Envia documentos

Implementação

Servicio Web



Efetua Transfência



Associado



UA Sicredi



Fácil Telecon

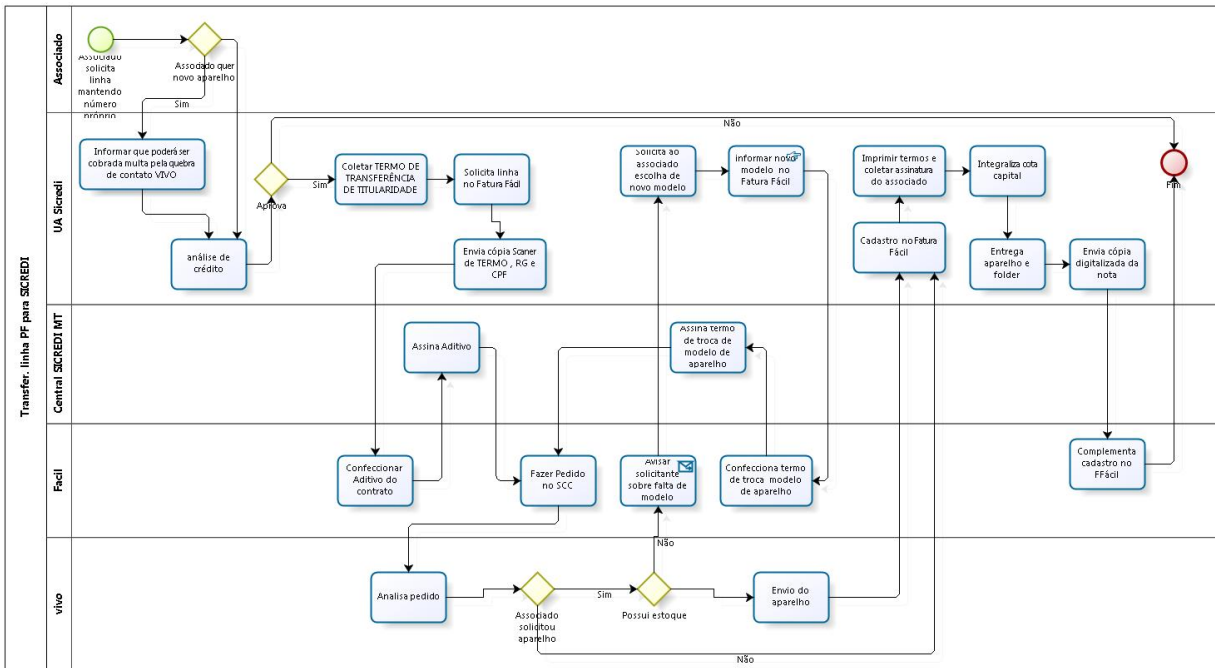


VIVO

Transfer. linha PF para SICREDI

Versão :

Autor :



Transfer. linha PF para SICREDI

Elementos do processo



Avisar solicitante sobre falta de modelo

Implementação

Servicio Web



Integraliza cota capital



Fim



informar novo modelo no Fatura Fácil



Complementa cadastro no FFácil

Descrição

inclui: valor do aparelho e data de vigência do comodato



Possui estoque

PORTÃOS

Não

Portão



Analisa pedido



Associado solicita linha mantendo número próprio



Solicita ao associado escolha de novo modelo



Fazer Pedido no SCC



Solicita linha no Fatura Fácil



Assina Aditivo



Confeccionar Aditivo do contrato



análise de crédito



Cadastro no Fatura Fácil

Descrição

cadastra SN do aparelho, SN do chip Número da linha



Envio do aparelho



Assina termo de troca de modelo de aparelho



Confeciona termo de troca modelo de aparelho



Entrega aparelho e folder



Imprimir termos e coletar assinatura do associado

Descrição

Caso o associado não tenha solicitado novo aparelho, não há necessidade de coletar o termo de comodato.



Aprova

PORTÃOS

Sim

Não



Envia cópia digitalizada da nota



Informar que poderá ser cobrada multa pela quebra de contato VIVO



Associado quer novo aparelho

PORTÃOS

Sim

Portão



Associado solicitou aparelho

PORTÃOS

Sim

Não



Coletar TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

Descrição

TERMO tem que ter firma do associado reconhecida em cartório e estar acompanhado dos seguintes documentos: RG e CPF.



Envia cópia Scanner de TERMO , RG e CPF



Associado



UA Sicredi



Central SICREDI MT



Facil

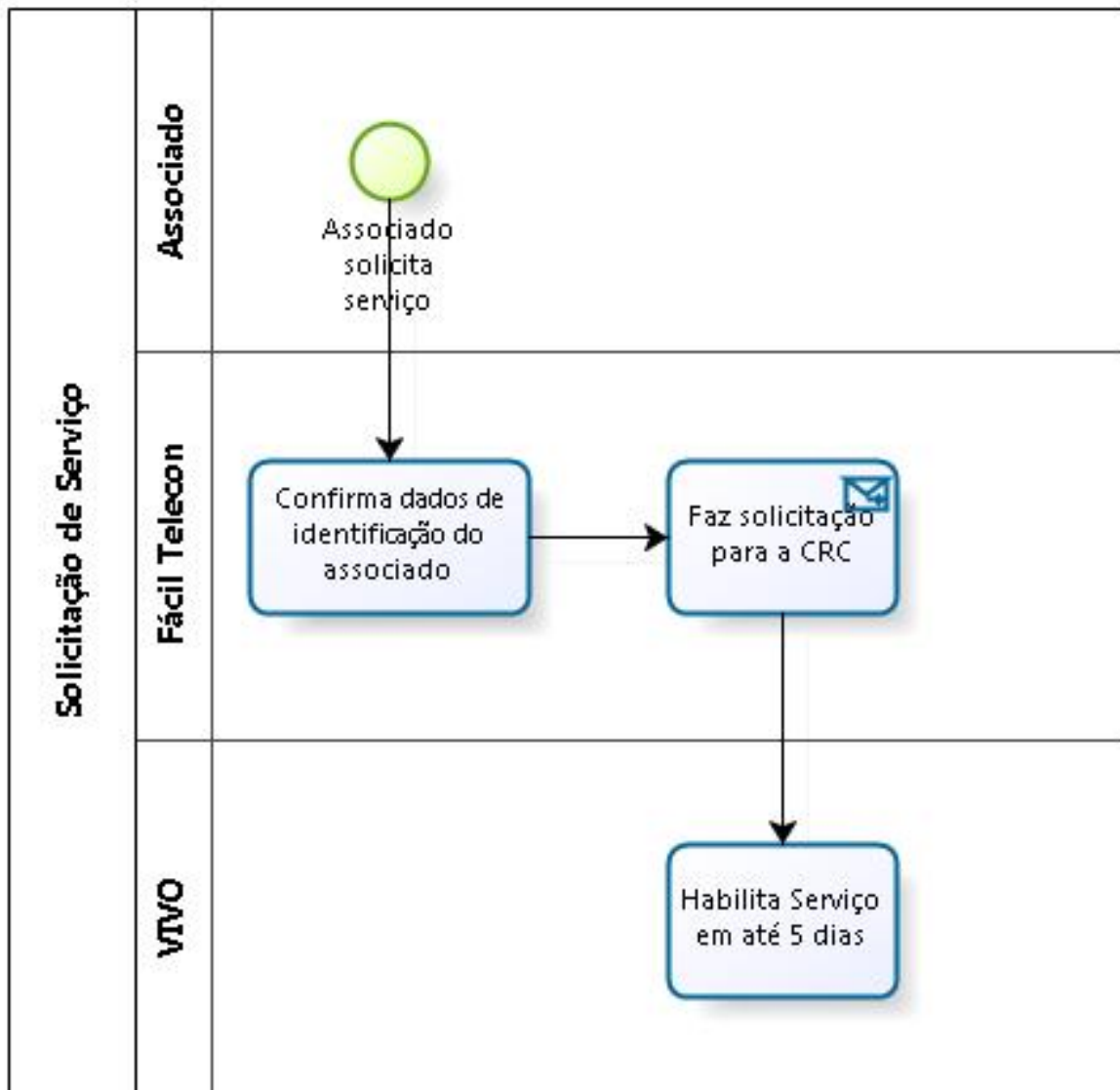


vivo

Solicitação de Serviço

Versão :

Autor :



Solicitação de Serviço

Elementos do processo



Associado solicita serviço

Descrição

Associado liga para Telefone 65 XXXX-XXXX (Linha exclusiva da Fácil Telecom para Associados SICREDI) Associado não deve ligar para 8486 exceto no caso de bloqueio de linha (serviço 24hs no 8486).



Confirma dados de identificação do associado



Faz solicitação para a CRC

Implementação

Servicio Web



Habilita Serviço em até 5 dias



Associado



Fácil Telecom

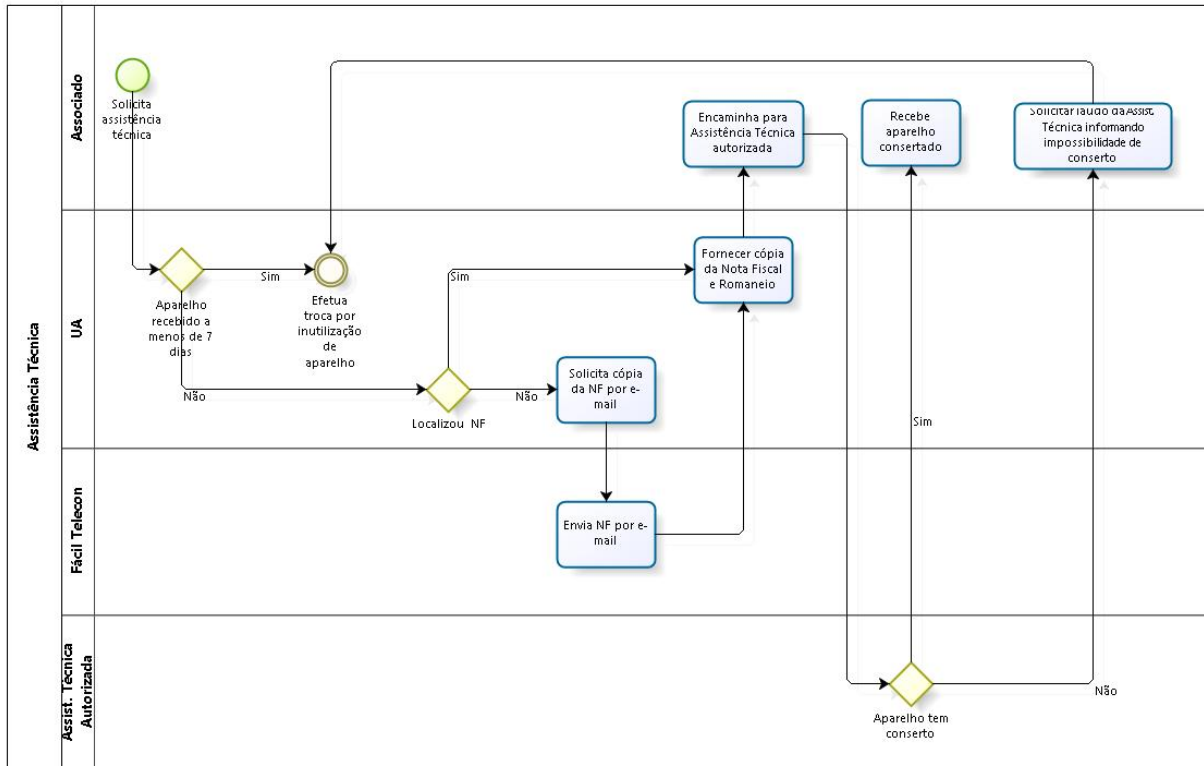


VIVO

Bloqueio-Desbloqueio

Versão :

Autor :



Solicitação de Bloqueio

Elementos do processo



Bloqueia/desbloqueia linha

Descrição

Associado liga para *8486 (de celular VIVO) ou 1058(de telefone fixo ou celular outra operadora). O desbloqueio só será realizado mediante informação do número de protocolo do bloqueio.



Solicita bloqueio /desbloqueio

Descrição

Associado liga para Telefone 65 XXXX-XXXX (Linha exclusiva da Fácil Telecom para Associados SICREDI) Associado não deve ligar para 8486 exceto no caso de bloqueio de linha (serviço 24hs no 8486).



Associado

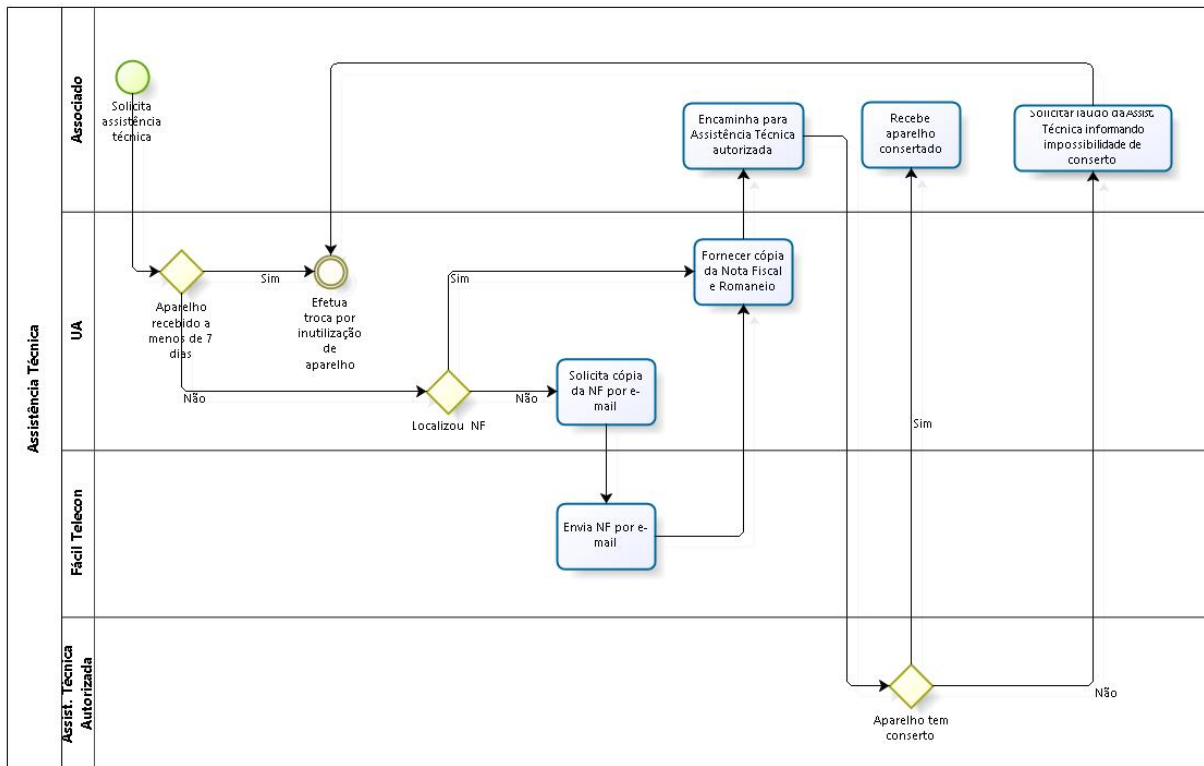


VIVO

Assistência Técnica

Versão :

Autor :



Assistência Técnica

Elementos do processo



Solicita assistência técnica



Fornecer cópia da Nota Fiscal e Romaneio



Encaminha para Assistência Técnica autorizada



Localizou NF

PORTÃOS

Sim

Não



Solicita cópia da NF por e-mail



Envia NF por e-mail

Descrição

Caso a Fácil Telecom não tenha a cópia da NF, ela solicitará a VIVO uma declaração de compra do aparelho. Nesse caso o prazo de entrega será majorado em 5 dias.



Aparelho recebido a menos de 7 dias

PORTÃOS

Sim

Não



Efetua troca por inutilização de aparelho



Aparelho tem conserto

PORTÃOS

Sim

Não



Recebe aparelho consertado

Descrição

O conserto pode ser gratuito se estiver na garantia ou pode ser cobrado, caso não esteja na garantia.



Solicitar laudo da Assist. Técnica informando impossibilidade de conserto



Associado



UA



Fácil Telecon



Assist. Técnica Autorizada

