

Vivo POP

Procedimento Operacional Padrão

Canal

Lojas Próprias
Lojas Parceiras
Suporte Regional

Segmento

Gestão de Senhas

Abrangência

Nacional

GSS

Este documento busca detalhar o ambiente GSS, suas responsabilidades, funcionalidades e demais atividades necessárias no dia a dia, tanto em lojas presenciais quanto nas equipes de Suporte Regional.

Resumo

Versão: 49

Item: Todo o documento

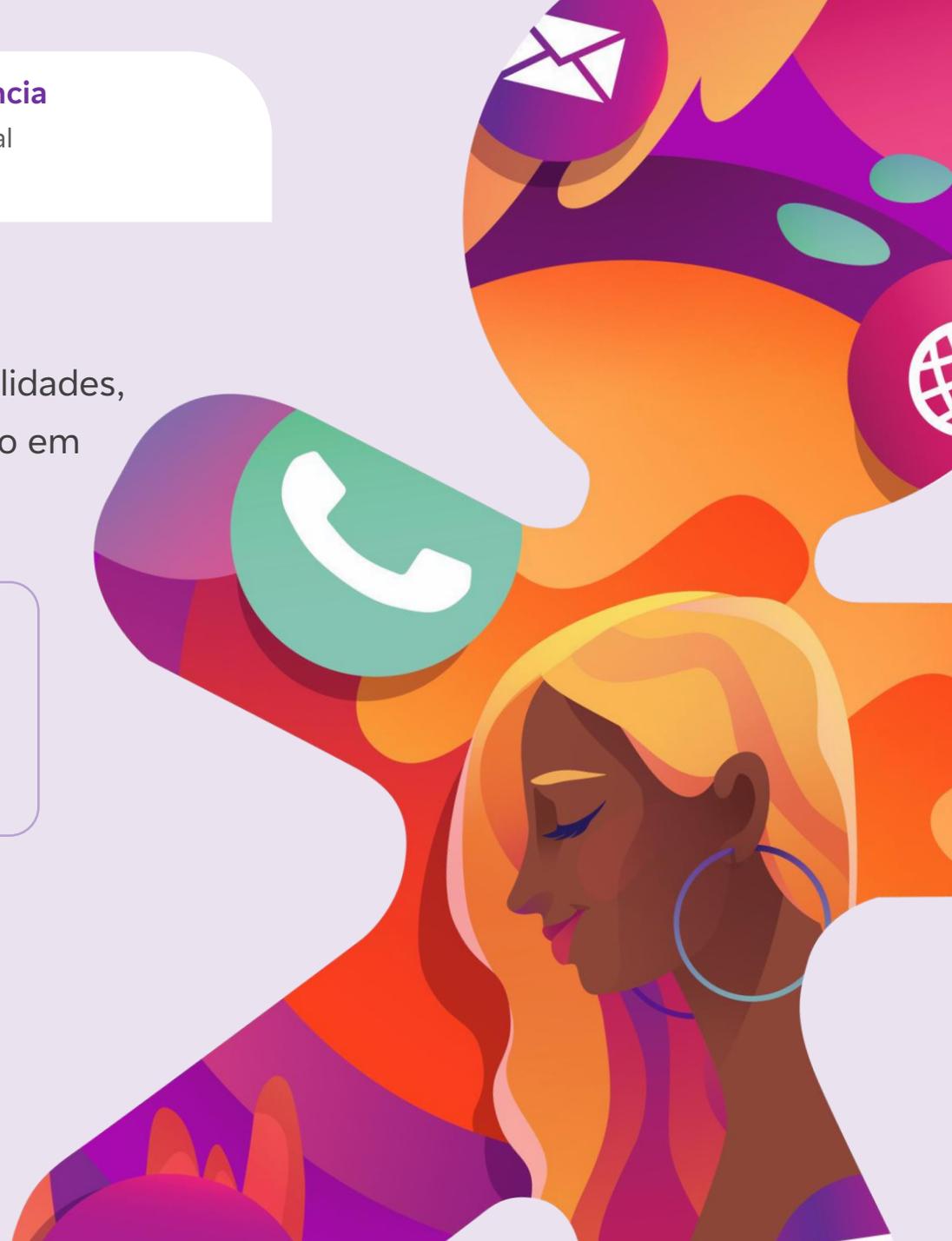
Alteração: Revisão Formato POP

Atualização: 23/02/2024

Modificação:

Aprovação: Processos Diretoria de Canais

- Procedimentos realizados em desacordo com as instruções de trabalho podem configurar CRIME. Essas ações podem causar graves consequências para o cliente, para a Vivo e para o responsável pelo login que realizou o movimento nos sistemas da Vivo. As pessoas envolvidas em procedimentos realizados em desacordo com os documentos poderão sofrer consequências nas esferas administrativa, trabalhista e criminal. Por isso, caso identifique qualquer procedimento comercial em desacordo, comunique imediatamente ao seu gestor ou aos canais oficiais de denúncia da empresa, os quais asseguram o direito ao anonimato do denunciante e sigilo das informações fornecidas.



● ÍNDICE

Para navegar no documento com mais facilidade, escolha a opção desejada e seja direcionado para slide com o detalhe das informações:

- Conceito GSS, [Clique Aqui!](#)
- Premissas e Legislação, [Clique Aqui!](#)
- Tipo de Senhas, [Clique Aqui!](#)
- Envio de SMS, [Clique Aqui!](#)
- Totem / Tablet TAV, [Clique Aqui!](#)
- Compra Rápida, [Clique Aqui!](#)
- Atendimento PDVs, [Clique Aqui!](#)
- Contingência, [Clique Aqui!](#)
- Beep, [Clique Aqui!](#)
- Suporte Regional, [Clique Aqui!](#)

- Agendamento Lojas, [Clique Aqui!](#)
- GSS Mobile, [Clique Aqui!](#)

Links Importantes

- GSS Salesforce Lojas Próprias, [Clique Aqui!](#)
- GSS Salesforce Parceiros, [Clique Aqui!](#)

● CONCEITO GSS

O sistema Gestão de Senhas e Segmentação (GSS) possui 2 módulos (mobile e web) e é utilizado nas Lojas Próprias e Parceiras com o intuito de:

- Gerar senhas de atendimento (Impressa ou SMS);
- Mensurar o tempo de espera e de atendimento ao cliente;
- Qualificar motivos de atendimento realizados na loja;
- Mensurar e gerar indicadores de atendimento para a ANATEL;
- Gerar indicadores de produtividade (loja e vendedor).

Ao chegar um cliente na loja, o Consultor deverá cadastrar o cliente no GSS Mobile (Tablet) ou Totem GSS posicionado na entrada da loja. O tempo de espera do cliente começa a contar a partir do momento em que o cliente é cadastrado no sistema.

IMPORTANTE: A priorização das senhas de atendimento são configuradas conforme as LEGISLAÇÕES e regras internas.

O GSS também é utilizado para chamar a senha do cliente, que é visualizado a fila de espera pelo Consultor logado na PA(Ponto de Atendimento) através do Salesforce ou GSS (menu atendente);

E para a finalização do atendimento da senha do cliente indicando os serviços realizado.

Com isso, ficará registrado qual atendimento foi prestado ao cliente e calculado automaticamente o tempo de espera e tempo de atendimento.

● PREMISSAS DE UTILIZAÇÃO

Regulamentações Anatel – Loja SAP

A Anatel regula o setor de telecomunicações para garantir um ambiente favorável aos consumidores e aumentar o acesso aos serviços oferecidos.

Ela determina que o Setor de Atendimento Presencial (SAP) seja um estabelecimento próprio ou parceiro da Operadora que possibilite ao Consumidor ser atendido presencialmente por uma pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

Os atendentes da loja devem ter acesso aos sistemas da Vivo, sendo vedado encaminhar o Consumidor para qualquer modalidade de Atendimento Remoto (Ex. *8486, 10315 e etc).

Ou seja, o canal de atendimento presencial tem como responsabilidade prestar o suporte ao cliente, e não encaminhá-lo ao atendimento telefônico.

Em caso de indisponibilidade de sistema, a loja deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do Consumidor;

A loja deve assegurar ao consumidor o acesso aos canais de atendimento da ANATEL através de telefone e acesso pela internet;

A loja deve possuir o Quadro Resumo de Direito do Consumidor, o mesmo deve ser solicitado ao Trade MKT regional;

A loja deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada Consumidor.

Todo Cliente que solicitar atendimento em loja deverá ter uma senha emitida (SMS ou papel);

Além das regras determinadas pela Anatel, ainda há algumas legislações que devemos seguir. Veja mais detalhes a seguir:

● LEGISLAÇÕES

- **Lei 10.726 de 15/07/2009 - Porto Alegre**

Determina que o tempo de espera (fila) para atendimento nas lojas (indiferente do segmento – móvel e fixa) deve ser de no máximo 20 minutos em dias normais e 30 minutos em vésperas de datas comemorativas;

- **Lei 14.341 de 29/05/2019 - Ribeirão Preto**

Determina que o tempo máximo de espera nas Lojas Próprias deve ser de 15 minutos;

- **Lei 11.056 de 03/07/2019 - Maranhão**

Determina que os clientes que se apresentarem como portadores de diabetes, deverão ter prioridade em fila, sendo esta emitida com a senha “E” e **não** exige a comprovação através de atestado médico;

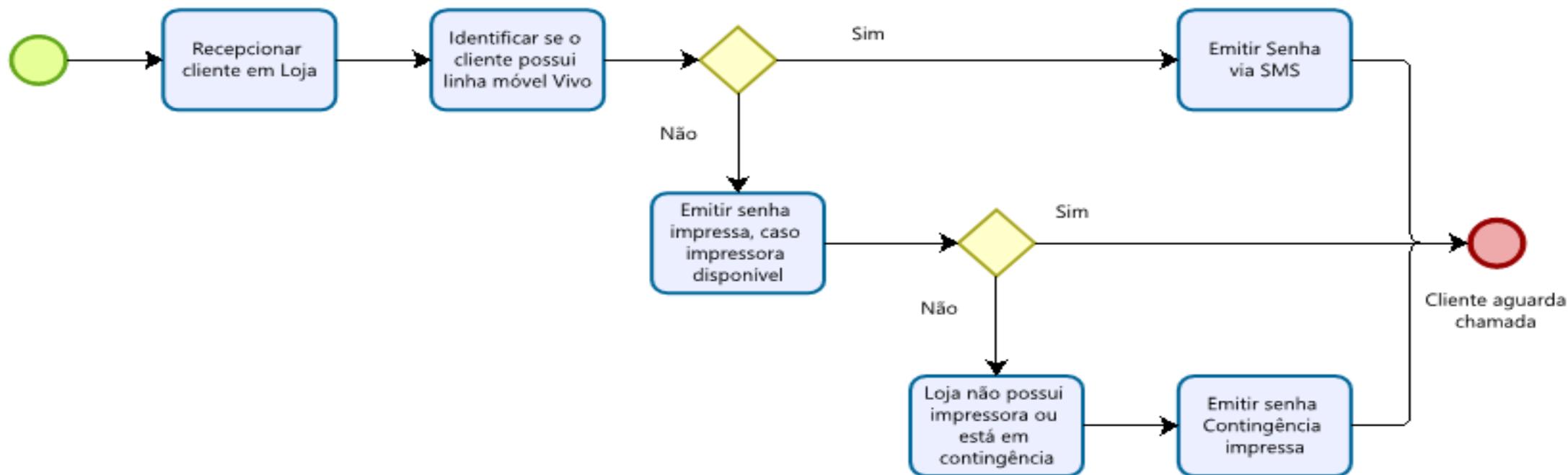
- **Exclusivo Manaus e Rondonópolis**

Clientes autistas deverão ter prioridade em fila, sendo emitida uma senha “E”.

- **Lei 14.626 de 19/07/2023**

Prevê atendimento com prioridade em diversos estabelecimentos, como bancos e hospitais para pessoas com transtorno do espectro autista, com mobilidade reduzida e doadores de sangue.

● FLUXO MACRO



Lojas sem impressora ou em Contingência devido a falha devem utilizar o modelo de senhas, [Clique Aqui!](#) para atender Clientes da Concorrência ou Clientes sem aparelho celular Vivo em loja.

IMPORTANTE: Todas as Lojas Próprias devem possuir impressoras para emissão da senha impressa.

● EMISSÃO DA SENHA VIA TOTEM / TABLET

O sistema GSS para emissão da senha é realizado pelo módulo GSS Mobile instalado no tablet ou totem específico que fica na entrada da loja.

Teste na emissão de senhas

Diariamente, a loja precisa realizar a emissão de uma senha Teste, logo na abertura do PDV.

Nesta emissão, devem ser verificados os seguintes pontos:

Sincronismo

- Deverá ser verificado diariamente, através da emissão de uma senha teste, se os horários do aplicativo do GSS e o horário da máquina de senha estão sincronizados;
- O horário do sistema deve ser checado, diariamente, antes da abertura da loja, pois não poderá existir divergência nos horários da máquina de senha e do aplicativo do GSS. A senha deverá ser emitida sem registro de um telefone de cliente. Para isso, insira a linha “00000000000”(11x);

Emissão de senhas

O consultor designado para emitir a senha deve efetuar a triagem de todos os clientes/não clientes que entram na loja e a entrega de senhas conforme o serviço solicitado.

No caso da Revenda que atua como SAP, mas não possui o totem ou a impressora para o módulo do GSS Mobile, deve entregar ao cliente uma senha preenchida manualmente atuando assim como contingência parcial (consulte no sumário inicial a seção Contingência).

Caso tenha problemas na impressão de senha:

- **Cliente Vivo Móvel com linha funcionando:** envio da senha por SMS;
- **Clientes fora da base Móvel ou sem linha funcionando:** entrega de senha manual, [Clique Aqui!](#)

LEMBRE-SE

SEMPRE ofereça ao cliente o envio da senha via SMS, exceto nas situações que ele não tenha linha da Vivo ou a linha não esteja funcionando. A senha por SMS reduz o uso de papel, e também dá mais liberdade ao cliente.

● TIPO DE SENHAS EMITIDAS

Senha A: Atendimento Premium, agendado previamente pelo cliente. Disponível somente nas PAs de Atendimento Premium. Nas Lojas que não possuem PA de Atendimento Premium o cliente é direcionado ao balcão / PA, através da senha B ou E, conforme descrição a seguir;

Senha B: Atendimento que será realizado no balcão / PA;

Senha D: Coleta de equipamentos fixa após desconexão;

Senha E: Senha Preferencial para pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei:

- Para os doadores de sangue é necessário apresentar um comprovante de doação, com validade de 120 (cento e vinte) dias, e ele será priorizado após os demais elegíveis
- Exclusivo Maranhão: prioridade com a senha “E” para portadores de diabetes

Senha I: Senhas identificadas nos relatórios do GSS quando as mesmas foram importadas por conta de Contingência Total;

Senha M: Senha gerada no balcão / PA, utilizada no cenário de contingência parcial (falha no sistema GSS);

Senha P: Senha para Clientes Compra Rápida (Aparelhos/Acessórios);

Senha O: Cliente idoso com mais de 80 anos (Lei Federal 13.466);

Senha R: Clientes V (Premium);

Senha T: Senha de teste, para check do sincronismo dos horários de GSS, painel e sistema de emissão de senhas;

Atendimento Expresso: Opção que não gera uma senha, mas garante o registro do atendimento solicitado pelo consumidor, gerando um número de protocolo, exigido pela Anatel. Marcação de recarga realizada no Terminal de Auto-atendimento (TAV) deve ser registrada no TOTEM na opção “Atendimento Expresso”;

● ENVIO DE SMS

Caso o cliente tenha uma linha Móvel da base Vivo (Pré, Easy, Controle ou Pós) informe a mesma para que o envio de SMS ocorra. Esse tipo de acompanhamento deve ser estimulado em todos os atendimentos prestados, visando a comodidade do cliente de esperar fora do ambiente da loja a sua vez do atendimento.

Pontos de atenção:

- O GSS somente envia SMS para linhas Vivo;
- O Consultor deverá registrar a opção no totem do GSS;
- O cliente deverá ser informado que é preciso retornar imediatamente após o recebimento do SMS para aguardar o atendimento sem correr riscos de perder a sua vez;
- Caso seja percebido que houve falha ou atraso no envio do SMS, a oferta do serviço deve ser temporariamente suspensa até regularização do serviço, e o atendimento aos clientes que se atrasaram devido ao não recebimento do SMS no momento devido deverá ser priorizado.

Como funciona:

Para acessar o acompanhamento da fila de forma virtual o cliente deve ter instalado e logado o APP Vivo, através dele que será realizado a visualização do acompanhamento da fila. Caso o cliente não tenha o APP é necessário baixar e se logar. Caso o cliente se recuse a baixar o APP a senha deve ser emitida em papel e o acompanhamento vai ocorrer pelo painel de chamada de senha ou chamada pelo consultor nas lojas sem painel.

Esse acompanhamento é exclusivo a clientes Vivo e tem a necessidade de estarem com o aparelho celular para poderem acompanhar pelo APP Vivo.

Segue passo a passo de envio de SMS, [Clique Aqui!](#)

LEMBRE-SE

Horários permitidos para emissão de senhas: 1h antes da abertura da loja ao público e 1h após o seu fechamento.

● TIPOS DE SERVIÇOS PARA EMISSÃO DE SENHA

Para emitir uma senha de atendimento, constam as seguintes opções de triagem inicial para a solicitação do cliente:

Atendimento Mesa

Preferencial 80+

Atendimento PJ

Atendimento Guru

Compra Rápida

Vivo em Casa

Devolução de Equipamentos (Fixa)

Terminal de Autoatendimento

Recarga Digital

Senha Teste

● DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS NA EMISSÃO DE SENHA

Para emitir uma senha de atendimento, o Consultor deve selecionar uma das opções de triagem inicial para cada solicitação do cliente, conforme cada cenário:

- **Atendimento Mesa:** Concentra o sub menu de atendimento na PA classificados entre as opções de “Cliente Vivo” ou “Novo Cliente”;
- **Preferencial 80+:** Concentra o mesmo sub menu de atendimento, porém vinculado a senha prioritária no GSS para Clientes com mais de oitenta anos;
- **Atendimento PJ:** Concentra o sub menu de atendimento para público B2B em Lojas;
- **Móvel:** Para todos os tipos de atendimento de serviços móvel (Troca de chip, plano, promoções, etc.);
- **Serviços Banda Larga e TV:** Para todos os tipos de atendimento da fixa (linha, banda, TV);
- **Aparelhos:** Para sinalizar clientes que foram em troca com objetivo de aquisição de aparelhos;
- **Acessórios:** Para sinalizar clientes que foram em troca com objetivo de aquisição de acessórios;
- **Atendimento Guru:** Suporte do Vivo Guru em Lojas para configurações e suporte técnico em Lojas;
- **Compra Rápida:** Para compra exclusiva de acessórios, devices e smartphones sem plano;
- **Vivo em Casa:** Para todos os atendimentos realizados no modelo Vivo em Casa (via WhatsApp);
- **Devolução de Equipamentos (Fixa):** Para registro de clientes que compareçam em loja solicitando coleta de equipamentos fixa após desconexão;
- **Recarga Digital:** Fluxo para registro de clientes que compareçam na loja para realizar apenas a recarga via QR Code (exclusivo para lojas participantes).

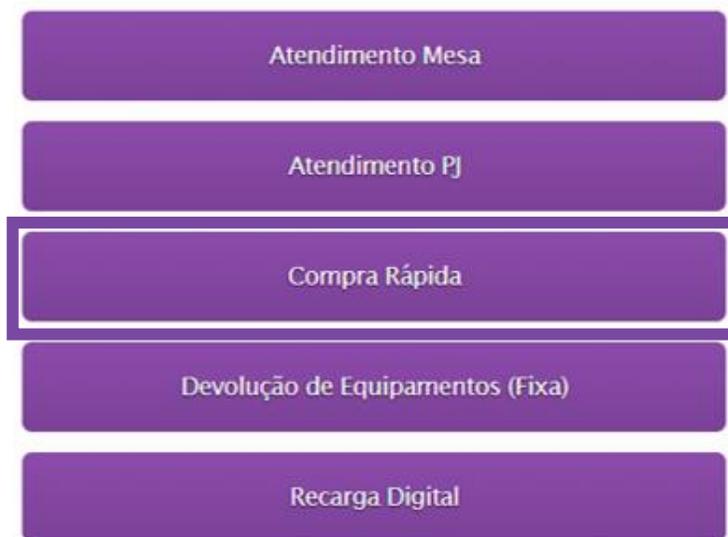
● FUNCIONALIDADE “COMPRA RAPIDA”

Este fluxo é destinado para palitagem de clientes que procuram as lojas para realizar compras de devices. Utilizado para agilizar o atendimento, por meio do fluxo de Venda Direta no SAP. Clientes que manifestarem o interesse em adquirir somente aparelhos ou acessórios e deverão ser palitados nesta opção.

Ao realizar a palitagem, o GSS gera uma senha “P” com prioridade de chamada perante aos demais clientes (exceto Clientes de senha “E”, ou clientes de senha “O”).

Fluxo:

1 Selecione a opção “Compra Rápida”



2 A senha será enviada ao painel

SENHA	POSIÇÃO
P0003	1
B0010	2
B0011	4

● FUNCIONALIDADE “COMPRA RAPIDA”

3 O consultor identifica essa modalidade de atendimento através do serviço mencionado na fila do Salesforce e GSS, opção “Serviço”

4 Ao finalizar o atendimento, deve-se marcar a atividade como “Informações – Aparelhos”



Pontos de atenção:

- A senha criada para esse modelo de atendimento não deverá ser utilizada para nenhum outro atendimento que não seja a venda exclusiva de produtos;
- O Recepcionista terá papel fundamental na triagem e entendimento da necessidade do cliente;
- Espaço da loja: Prioritariamente deverá ser utilizado o espaço co-working da loja. Na inexistência, utilizar a degustação. O notebook deverá estar sinalizado com o número “PA” e todo o pagamento deverá ser realizado via Sitef. Não deverá ocorrer a atuação desse formato de atendimento em PAs convencionais.

● ATENDIMENTO PDVs (Ponto de Vendas, Lojas Próprias ou Revendas)

Esteira de atendimento

- O Consultor de Negócios, através do sistema Salesforce ou GSS (menu atendente) chama a próxima senha que é visualizada através do painel (monitor) que se encontra exposto em lugar de grande visibilidade, ou no caso de lojas que não possuem este recurso, o chamado pode ser feito verbalmente. Veja o passo a passo para chamar a senha, [Clique Aqui!](#)
- Após a chamada da senha e iniciado o atendimento, ela será baixada da fila de espera automaticamente. Caso o cliente seja chamado pelo Painel e não se manifestou, o CN pode acionar a opção **RECHAMADA**. A senha pode ser chamada 1 vez e reclamada outras 2 vezes, ao todo chamando a mesma senha 3 vezes.
- Clientes Vivo em Casa deverão ter senhas geradas na opção “Vivo em Casa” no GSS. Clientes do Vivo em Casa que necessitarem ir até a loja (que não conseguirem agendamento ou drive-thru) também deverão ter a senha emitida como Atendimento Remoto.

Desistência do Cliente

No caso de desistência por parte do cliente, o CN encerra o atendimento utilizando a opção “Desistir”, inclui o motivo da desistência dentre as opções do GSS:

- Cliente retornará para novo atendimento;
- Não compareceu ao representante.

Na finalização do atendimento é obrigatória a inserção dos serviços no Salesforce ou GSS, selecionando a Categoria, e em seguida informando o Serviços Realizado. Com isso, ficará registrado qual atendimento foi prestado ao cliente.

● ATENDIMENTO PDVS (PONTO DE VENDAS, LOJAS PRÓPRIAS OU REVENDAS)

Impressão

- Verificar se a impressão está saindo corretamente, sem rasuras, contendo todas as informações necessárias (número da senha, horário de emissão);

Áudio

- Verificar se o som de chamada de senha está audível e coerente com a senha chamada;

Painel

- Verificar se está aparecendo na tela do painel a senha chamada.

Caso seja constatado algum problema de sincronismo, impressão, áudio e/ou no painel, o Gerente da Loja deverá entrar em Contingência TOTAL e a LOJA PRÓPRIA deve imediatamente abrir um chamado, para os temas abaixo o fluxo de abertura é via Vivo Now: **Microinformática (Workplace) – Manutenção de Equipamento – GSS**, [Clique Aqui](#) para consultar.

- Falta de configuração de painel

- Mau funcionamento da impressora
- Problemas de configuração da aplicação
- Tablet com problemas de rede

Para demais cenários seguir com a abertura via Vivo Now: **Pessoa Física (B2C) – Gestão de Senhas de Lojas**. Após a abertura do chamado, o tempo de tratamento será de no mínimo 8h úteis e máximo de 5 dias úteis de acordo com a fila de atendimento.

PROBLEMAS COM WIFI CORPORATIVO (em Lojas Próprias)

Quando o wifi corporativo (VIVO_TAB ou RDSAPP) está fora, siga para abertura de chamado Vivo Now no catálogo FALHA EM HARDWARE.

● CONTINGÊNCIA

Em caso de indisponibilidade da emissão de senhas, o processo de gestão de senhas prevê duas situações de contingência: Contingência Parcial e Contingência Total.

- **Contingência Parcial:** Utilizada quando o sistema GSS estiver funcionando, porém o totem de emissão de senha apresenta defeito ou em Lojas que não possuem Máquinas de Senhas.
- **Contingência Total:** Utilizada quando o sistema GSS estiver inoperante.

Inicialmente, deve ser aberto um chamado via Vivo Now indicando falha na impressora para o seu conserto. O Gerente deve orientar o Consultor Jr. para que o número gerado pelo chamado seja anotado na 1ª senha de papel usada no processo de contingência.

No cenário de Contingência Total, deve ser utilizada a planilha modelo para registro de senhas, [Clique Aqui!](#) e envio posterior para o Suporte Regional.

Senhas desistidas não continuarão no processo por impossibilidade de registro e operacionalização do fluxo, pois uma vez que o cliente desista do atendimento irá embora da loja levando o registro do dado primário (senha em papel).

- Para clientes com Atendimento Preferencial no momento da contingência, as senhas deverão ser priorizadas pelos funcionários das lojas mesmo sem a emissão de senha de papel preferencial (Senha “E”). A senha entregue deverá ser manuscrita como B [Clique Aqui!](#) e monitorada pelo Gerente da loja.
- Para idosos com mais de 80 anos a quem é destinado a Senha “O”, a senha entregue também deve ser prioridade, tendo está a mesma urgência de atendimento que a Senha “E” (com exceção da senha “E” para idosos de 60 à 79 anos, para estes o cliente com mais de 80 anos passará na frente).

Nos demais casos, deverá ser respeitada a ordem de chegada.

É de responsabilidade do Gerente da Loja não autorizar o autoatendimento quando o Totem estiver com problemas ou quando o GSS estiver fora do ar. Isso ocorre para garantir que TODOS os Clientes que compareceram aos setores de atendimento da prestadora estão sendo palitados, conforme orienta a Anatel.

● CONTINGÊNCIA PARCIAL (TOTEM)

Utilizada quando o sistema GSS estiver funcionando, porém o totem de emissão de senha apresenta defeito.

O tempo de espera para fins de medição do SMP14 (indicador da Anatel de medição de tempo de espera para serviços móvel) é medido a partir do momento em que a senha de papel é recebida pelo cliente, até o início de atendimento na PA.

Revendas que atuam como SAP que não possuem equipamentos para geração de senha, deve utilizar o processo de senha manuscrita, [Clique Aqui!](#)

Confira a seguir as ações a serem realizadas por cargo:

Contingência Parcial: Consultor de Negócios Júnior

- Deve levar para o totem ou entrada da loja uma quantidade de senhas de papel;
- A sequência numérica que deverá ser anotada na senha de papel seguirá a ordem da última senha emitida no GSS;
- Como informado anteriormente, na primeira senha de papel da sequência deve anotar o número do chamado do Vivo Now.

Exemplo: quando o totem parou de funcionar, a última senha emitida era a B15. Ao utilizar a senha de papel, a primeira senha de papel deverá ter o número B16 com o número do chamado aberto, e seguir a numeração de forma crescente.

- Realiza triagem quando o cliente chega à loja e entrega senha de papel (Senha B) contendo o horário de recebimento da senha (horário de chegada do cliente na loja e entrega da senha impressa) com a numeração da senha, e pedir ao cliente para aguardar a chamada pela equipe da loja;
- O Consultor Jr. durante a recepção/atendimento inicial do cliente deve, se for o caso, anotar atrás da senha qual é o aparelho de interesse do cliente. Isso agilizará o atendimento e diminuirá o tempo de atendimento.

LEMBRE-SE

Para Revendas sem IP fixo, o GSS deverá funcionar sem o painel de chamada. A loja deverá chamar a senha em voz alta.

● CONTINGÊNCIA PARCIAL (TOTEM)

Contingência Parcial: Consultor de Negócios Pleno e Sênior

- Recebe o cliente na PA e inicia o atendimento no sistema GSS, solicitando a senha manuscrita ao cliente;
- No Salesforce ou Módulo Atendente em GSS, selecione a opção "Atendimento Manual";
- Anota em sistema o horário de chegada do cliente (hora que o cliente chegou e recebeu a senha);
- O sistema GSS preenche automaticamente o horário de chegada do Cliente na PA. O horário de início de atendimento também é sistemicamente inserido no sistema GSS;
- No Atendimento Manual, o CN deve registrar o número de celular do cliente. O sistema não deixa fechar o atendimento sem ter estas informações (horário de chegada e linha);
- Antes de finalizar o atendimento, o CN deverá palitar os serviços realizados no GSS;

Protocolo de Atendimento: Devido à inoperância do GSS, protocolo deverá ser gerado diretamente no Vivo Next. Veja os detalhes dos CRMs, [Clique Aqui!](#)

Contingência Parcial: Gerente

- É de sua responsabilidade abrir chamado no Vivo Now, [Clique Aqui!](#) caso a impressora de senhas apresente problemas;
- Após o fechamento da loja ou sanado o problema na impressora do Totem, não será necessária a guarda de senhas de papel no caso de problemas de impressão, pois o sistema registra todos os momentos posteriores ao atendimento.

LEMBRE-SE

Os clientes que chegarem após o retorno do GSS (Parcial ou Total) todos os atendimentos emitidos enquanto em contingência devem ser finalizados, para então continuar o atendimento das senhas emitidas no Totem.

● CONTINGÊNCIA TOTAL (GSS FORA DO AR)

Considera-se Contingência Total quando o sistema GSS estiver fora do ar, ou seja, não está funcionando.

O tempo de espera para fins de medição do SMP14 é medido a partir do momento em que a senha de papel é recebida pelo cliente, até o início de atendimento na PA.

Neste cenário, a contingência será:

- Distribuir a senha em papel para acompanhamento do cliente à fila;
- Preenchimento da planilha Padrão de Contingência, [Clique Aqui!](#) para registro dos atendimentos e input posterior em GSS.

Confira a seguir as ações a serem realizadas por cargo:

Contingência Total: Consultor de Negócio Júnior

- A senha entregue deverá ser manuscrita como B [Clique Aqui!](#) e monitorada pelo Gerente da loja;
- Na primeira senha em papel da sequência se deve anotar o número do chamado do Vivo Now;

- Como não há como verificar o número da última senha gerada no GSS, inicie a sequência da senha em papel a partir do número 1 (caso saiba a última senha emitida, continue a sequência)
- Caso existam clientes aguardando na loja com senha gerada pelo Totem GSS (antes da indisponibilidade total) o Consultor deve substituir a senha do cliente gerada no Totem GSS pela senha em papel, e anotar o mesmo horário de recebimento da senha emitida pelo Totem, mantendo assim os dados primários;
- Entrega senha de papel (Senha B) ao cliente com o horário de recebimento da senha (hora que o cliente chegou e recebeu a senha) anotado no papel da senha e pede ao cliente para aguardar a chamada pela equipe da loja;
- Chamada a senha do cliente, direcioná-lo para uma PA disponível;
- Caso o cliente chamado não esteja na loja, deverá ser sinalizado como DESISTÊNCIA ao Consultor na PA;

● CONTINGÊNCIA TOTAL (GSS FORA DO AR)

Contingência Total: Consultor de Negócio Pleno ou Sênior

- Recebe o cliente na PA, preencher na planilha “Padrão de Contingência GSS” [Clique Aqui!](#) no Excel do computador, onde deverá constar a hora de chamada da senha e hora de início de atendimento, que deverão ser os mesmos;
 - Para este caso de contingência, deve-se ter o entendimento que hora de chamada (para a PA) e hora de início de atendimento são a mesma coisa. Por isso, anota-se apenas a hora de chegada à loja na senha de papel
- Devido à inoperância do GSS, o protocolo deverá ser gerado diretamente no Vivo Next [Clique Aqui!](#)
- Enquanto em contingência total, não devem ser consideradas as senhas de papel desistidas (quando o cliente se ausenta da loja). Como o cliente que desistiu do atendimento levou consigo a senha de papel, não será possível registrar o atendimento na Planilha de Contingência;

Contingência Total: Gerente

- Garantir o correto preenchimento da planilha de contingência, tal qual seu arquivamento local (pasta de rede e envio ao Suporte Regional);
- Para a Contingência Total não se deve guardar os registro das senhas em papel. Utilize da planilha de contingência, pois esta é a forma de comprovação dos atendimentos aos clientes enquanto GSS fora do ar. A planilha Padrão de Contingência GSS deverá ser arquivada na pasta de rede pelo prazo de 30 meses;
- Caso a Loja Própria não tenha acesso à pasta de rede, entre em contato com seu respectivo SAL/CSL;
- Enviar a planilha de contingência aos respectivos Suportes Regionais para input dos atendimentos, e deve ser encaminhada no máximo no dia seguinte para o ponto focal regional para importação no GSS. O mesmo deverá importar as planilhas em no máximo 3 dias úteis;
- Ao questionado pela auditoria quanto aos atendimentos prestados, utilize da planilha arquivada para exibir os clientes atendidos.

● CONTINGÊNCIA TOTAL (GSS FORA DO AR)

Contingência Total: Suporte Regional

- Recebe a Planilha Padrão de Contingência GSS e realiza a importação das senhas no sistema GSS no período máximo de 3 dias úteis (D+2, sendo D a Data da Importação). Confira como importar a planilha Padrão de Contingência GSS para o Sistema GSS, [Clique Aqui!](#)
- A atualização e gerência das planilhas de contingência total dos pontos de vendas é de responsabilidade das regionais;
- Não há possibilidade de importação de senha fora do período estipulado pelo sistema;

● BEEP GSS

O alerta consiste em envios de SMS afim de alertar os diversos níveis da companhia sobre o atingimento de determinados períodos de espera em Lojas, com o objetivo de gerar contra medidas para diminuição da fila.

Os alertas serão enviados também para alguns focais internos, possibilitando o acompanhamento on-line.

CARGO	TEMPO
Gerente Geral	15, 20, 25 e 30 min
Gerente de Vendas	20, 25 e 30 min
Gerente de Território	25 e 30 min
Diretor*	30 min

● RESPONSABILIDADES SUPORTE REGIONAL

Cadastros Lojas/Funcionários GSS

A gestão de cadastro/descadastro de lojas/funcionários, listagem dos PDVs e horários de agendamento são de responsabilidade do Suporte Regional, e devem ser divulgadas sempre que houverem atualizações.

Antes de efetuar um cadastro, necessário verificar se o mesmo já possui cadastro na ferramenta;

- Necessário realizar o cadastro dos funcionários de Revendas que atuam como Ponto de Relacionamento no GSS, para que consigam atuar em contingência total/parcial;
- Para cadastrar/descadastrar um Loja SAP, é necessário acessar em GSS, o caminho **Cadastro básico > Loja**, acessar o cadastro da loja e “marcar” a opção LOJAS SAP;
- A loja deve estar cadastrada no GSS e o Canal deve garantir que a Revenda esteja utilizando o GSS no dia a dia. Ou seja, realizando todo o fluxo da gestão de senha assim como emissão da mesma, atendimento aos clientes, controle do tempo de espera, dentre as demais atividades diárias;

- A loja deve marcar a Flag **Prioridade Cliente V** quando o canal possuir uma estratégia de priorização do Cliente V que estiver na fila.

ATENÇÃO: O não cadastramento da Loja ou desatualização destes dados implica em erro na extração do relatório SMP14, expondo a companhia à sanções e multas administrativas;

- Cadastro Lojas, [Clique Aqui!](#)
- Cadastro Usuários, [Clique Aqui!](#)
- Copiar Menu Totem, [Clique Aqui!](#)
- Relatório Gerencial, [Clique Aqui!](#)

● NECESSIDADES OBRIGATÓRIAS

- **Medição do SMP14:** A medição do SMP14 deve ser efetuada de forma diária, seja de forma automática ou por processo de contingência Parcial/Total.
- **Atendimento Pessoal:** Modalidade de acesso pessoal onde o cliente é atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação do cliente. Todos os serviços prestados pelo grupo dentro da microrregião, inclusive atendimento e pós vendas PJ e produtos de proveniência da fixa.

FICA A DICA

Para consultar o passo a passo de como o cliente faz o agendamento pelo App Vivo, consulte o POP sobre o tema [Clique Aqui!](#)

● CADASTRO SAP E PREMISSAS DE AGENDAMENTO

Para permitir que o Cliente (Premium ou não) agende Atendimento via APP Vivo ou na loja por exceção é necessário garantir que no GSS esteja correto os seguintes campos:

- O cadastro de endereço da loja, deve seguir o padrão “rua, número, complemento, bairro”. Somente com o endereço correto no GSS, o cliente conseguirá localizar a loja de sua preferência no APP Vivo, já que os clientes não conhecem as lojas pelo nome, e sim pelo endereço;
- Sempre que for cadastrado um novo PDV (Loja Própria, Revenda ou Autorizada) e este estiver apto para liberar o agendamento (ou seja, utilizar o GSS para atendimento dos clientes) é preciso que além do flag de agendamento que as Regionais solicitem a liberação da loja no APP Vivo. Para isso, deve-se enviar a planilha, [Clique Aqui!](#) preenchida até o dia 5 de cada mês para o focal em Projetos.

IMPORTANTE: Agendamentos feitos pelo app vivo devem ser identificados pela instancia no momento de emissão da senha, para ser apresentado no Salesforce para tratativa

● NOME DO PDV – EXCLUSIVO REVENDAS

O cadastro deve seguir conforme modelo abaixo:

- “Loja Vivo + Nome da Localidade + Sigla UF – Parceiro Autorizado”
- Para lojas de rua deve-se usar o nome do município como Nome da Localidade;
- Para lojas de shopping deve-se usar o nome do Shopping como Nome da Localidade;
- Se houver casos de sobreposição do nome, usar I, II, III...
- Ex: Loja Vivo Cruzeiro do Sul I AC – Parceiro Autorizado
- Limite máximo de 50 caracteres;
- Casos os 50 caracteres não serem suficientes, alterar
- DE: Parceiro Autorizado
- PARA: Autorizada
- Ex: Loja Vivo Cruzeiro do Sul II AC – Autorizada

Todos estes passos são importantes para o Cliente visualizar a Revenda no app APP Vivo e para a Revenda efetuar o atendimento do cliente no dia / horário agendado.

● HORÁRIOS DE EXPEDIENTE, AGENDAMENTO PREMIUM e AGENDAMENTO NORMAL

- O horário de expediente da loja não interfere no horário de agendamento. Ex: Loja de shopping – 10 às 22h
- O horário de agendamento deve começar 30 minutos após a abertura da loja e terminar 30 minutos antes do fechamento da loja. Ex: Loja de shopping – 10h30 às 21h30
- O horário de agendamento define qual PA irá chamar a senha de agendamento.
- Ex.: se a loja possui 5 PA's e as 5 estão como “SIM” para a opção de Atendimento Agendado no GSS, estas irão chamar senha de agendamento;

● HORÁRIOS DE EXPEDIENTE, AGENDAMENTO PREMIUM e AGENDAMENTO NORMAL

Em todas as lojas com agendamento deve-se deixar preenchido o horário de agendamento, pois este horário que irá refletir no APP Vivo para o cliente selecionar o dia / horário de agendamento. Abaixo, as premissas de configuração:

- Os horários de Agendamento Premium e Agendamento Normal devem estar abertos em todo o expediente do PDV, obedecendo as regras de horários e quantidade de agendamentos descritas abaixo. Em caso de alto fluxo de clientes sem agendamento em determinado horário, o Suporte Regional deve avaliar se há necessidade do Bloqueio de Agenda em horários específicos
- Nos casos de feriados (nacionais, estaduais e municipais) o Suporte Regional deve realizar um bloqueio de agenda de acordo com os horários de expediente das lojas
- Até o 5º dia do mês deverá ser realizado o bloqueio da agenda referente aos feriados da 1ª quinzena do mês. Ex: Feriado em 10/07, o cadastro do bloqueio de agenda na ferramenta deve ser realizado até 05/07
- Para os feriados da 2ª quinzena deve ser realizado o bloqueio da agenda até o 15º dia do mês. Ex: Feriado em 22/07, deve ser cadastrado o bloqueio até dia 15/07
- A loja deve ter pelo menos 01 agenda por horário. Ex: às 10:00 liberado para agendamento de clientes premium, e às 10:30 para demais clientes
- Se forem liberados os mesmos horários para Agendamento Premium e Normal, a loja deve ter 2 PAs para atender os clientes que agendaram (para casos em que dois clientes agendem para o mesmo horário)
- Outra opção é liberar parte do dia para agendamento premium e a outra parte para agendamento normal. Ex: segunda-feira das 09:00 às 12h30 para clientes premium, e das 13:00 às 17:30 para demais clientes
- Nos horários com alto fluxo de clientes a loja pode fechar o agendamento;
- Ex: se o horário de funcionamento da loja é das 09:00 às 21:00 e tem um alto fluxo nas segundas-feiras das 12h às 14h, a loja poderá fechar a agenda neste período, disponibilizando agenda a partir das 15h.
- Não é recomendado bloquear a agenda total da loja durante vários dias ou dias seguidos.

● PONTOS IMPORTANTES

- O Tempo de antecedência para o cliente realizar agendamento no APP Vivo é de 30 minutos;
- O cliente no APP Vivo consegue ter visão da agenda da loja para até 15 dias (D + 14 dias);
- Para Cliente Premium ou Clientes Normais a apresentação da agenda dependerá da flag que o Suporte Regional marcou no GSS (flag Atendimento Premium e Atendimento Normal);
- O Gerente da Loja também poderá parametrizar no sistema quais serão as PAs que poderão realizar receber o atendimento agendado;

Após confirmar que o PDV está utilizando o GSS, garantir o nome e endereço cadastrados conforme o padrão em GSS e apto para liberar o Agendamento, a Regional deve:

- Realize o alinhamento com o PDV para liberação do Agendamento;
- Enviar para a área de Projetos a lista das novas Lojas Próprias e Revendas que estão aptas para Agendamento até dia 05 de cada mês
- Área de Projetos solicita a liberação do PDV no APP Vivo até dia 08 de cada mês, onde TI efetua a liberação da loja no APP Vivo até dia 20, valida e informa o Suporte Regional sobre a liberação no APP Vivo
- Gera Dashboard dos KPIs de agendamento dos PDVs semanalmente
- Após retorno da área de Projetos, confirmar as flags do slide anterior (Agendamento Normal e Premium, Clientes e Clientes Premium) para cada PDV solicitado. a ser liberado, cadastrando os horários da Agenda Normal e Premium conforme procedimento a seguir (Flag de Agendamento, horário das agendas, PA's que atenderão cliente agendado, etc.

● PONTOS IMPORTANTES

Confira abaixo a tela de cadastro das PA's onde é dado o flag de atendimento agendamento:

The screenshot displays the 'Informações Gerais' (General Information) tab of a PA registration form. The form includes several dropdown menus for regional and administrative data, text input fields for name and address, and a section for service configuration. The configuration section contains two red-bordered boxes: one for 'Atendimento' (Service) with 'Atendimento Premium' and 'Agendamento Normal' checked, and another for 'Segmentação Agendamento Normal' (Normal Appointment Segmentation) with 'Cliente' and 'Cliente Premium' checked. Other options include 'Loja Conceito', 'Gerar senha com QRCode?', 'Imprimir senha?', 'Enviar senha por SMS?', 'Loja SAP?', and 'Exibir senhas à frente?'.

Regional:	Território:	Estado:	Área:	Segmentação:
Leste	RJES	Rio de Janeiro	021	LOJA PRÓPRIA

Operadora:	Diretor Regional:	Gerente Divisão:	Gerente Seção:	Diretor Territorial:
Telerj	Marcelo Tanner Perez De M	Veronica Lustosa Costa Peré	Daniele Leite Garcia	MARGARITA CAPLAN SCHVA

Nome:	CNPJ:	Tipo:
Loja Barra Shopping II	02.558.157/0240-02	Shopping

Endereço:	Cidade:	Fuso Horário:
Av. das Américas, 4666 Lj. 218-A - Nível Américas - Barra da Tijuca	Rio de Janeiro	0

Mensagem do Painel:

Mensagem da Senha:
Destrave sua internet com Vivo Fibra! Peça ao nosso consultor verificar disponibilidade e aproveite!

Situação:
 Ativada Desativada

Atendimento:
 Loja Conceito Atendimento Premium Agendamento Normal

Segmentação Agendamento Normal:
 Cliente Não Cliente Cliente Premium Cliente PJ Base Cliente PJ Novo ClienteFixo Novo ClienteFixo Base

Gerar senha com QRCode?

Imprimir senha? Enviar senha por SMS?

Loja SAP? Exibir senhas à frente?

Para todas as lojas com agendamento, deve ser configurada em **Cadastros Básicos > Loja > Informações Gerais** os flags em Atendimento Premium e Agendamento Normal, assim como no campo Segmentação Agendamento Normal os flags Cliente e Cliente Premium para que possam refletir e liberar o agendamento para cada tipo de segmentação do cliente no app APP Vivo. Depois, clique em Confirmar.

● PONTOS IMPORTANTES

IMPORTANTE: Caso ao retirar o flag de agendamento apresente o erro abaixo, seguir a seguinte orientação:

No GSS, retirar o flag do campo Atendimento Agendamento (aba Posição Atendimento) em cada PA e salvar.

Após garantir todas as PAs estão sem marcação de agendamento, em seguida conseguirá retirar o flag de agendamento na aba Informações Gerais

Cadastro de Lojas

✖ Não é possível efetuar a operação pois a loja não faz agendamento normal. Por favor, verifique a marcação no campo Agendamento Normal na aba Informações Gerais. ✖

Informações Gerais | Dispositivos | Horários de Atendimento | Bloqueio de Agenda | Posição de Atendimento

Regional: Sul | Território: PRSC | Estado: Santa Catarina | Área: 047 | Segmentação: REVENDA

Operadora: Global Telecom | Diretor Regional: CLENIR ROSA WENGENOWIC | Gerente Divisão: Edgar Heldt | Gerente Seção: TANIA MICHELIN | Diretor Territorial: Jackson Luís Rodrigues

Nome: PR41 29-46 - COMERCIAL DE MOVEIS BRASILIA LTDA | CNPJ: 78.614.278/0014-60 | Tipo: Rua

Endereço: AV 3 AVENIDA 741 CENTRO | Cidade: Balneário Camboriú | Fuso Horário: 0

Mensagem do Painel: Conheça a Fundação Telefônica Vivo acessando: fundacaotelefonica.org.br

Mensagem da Senha: Para falar com a Aura, a inteligência artificial da Vivo pelo Whatsapp, escaneie o QRCode ao lado. Ela pode te ajudar com 2a via, consumo de dados e muito mais

Flag para retirar na aba
Posição Atendimento

Adicionar Posição Atendimento

Número: 1 | Nome: 01

Atendimento Agendamento: | Fila Automática:

Cancelar | Gravar

● GSS MOBILE

O GSS Mobile deverá ser utilizado como contingência, nos cenários onde o Salesforce ou GSS estão com falha.

<http://gestao-senhas-atendimento.vivo.com.br/atendimentoVivo/gssMobile>

O sistema consta com visão gerencial e de atendente, com várias funcionalidades específicas para cada perfil, tais como:

- ❖ Dashboard do fluxo da loja;
 - ❖ TMA, TME
 - ❖ Clientes em Espera;
 - ❖ Clientes em Atendimento;
 - ❖ Posição do Dia;
 - ❖ Próximas Senhas;
 - ❖ Status PA's

- ❖ GSS ATENDENTE
- ❖ Agendamento por exceção;
- ❖ Emissão de Senha;

[Clique Aqui](#), para ver no detalhe cada cenário citado acima.

Segue material orientativo referente instalação dos equipamentos para lojas Parceiras, [Clique Aqui!](#)

DICA

Agendamentos por exceção feitos pela loja no GSS, vai precisar chamar e atender pelo GSS, pois não está disponível no Salesforce.