

Procedimento

1. Identificação do Tipo de Upgrade Solicitado

- Verificar com o cliente se o upgrade solicitado é referente a:
 - Linha nova ou nova portabilidade
 - Ramal novo
 - Canal de saída adicional
 - Módulo adicional
 - Atenção: Clientes costumam confundir “linha” com “ramal”. Usar linguagem simples e questionar:
 - Exemplo: *“Essa nova linha que você quer, será divulgada para seus clientes ligarem ou será um ramal para instalar no computador ou telefone de mesa IP?”*
-

2. Direcionamento Inicial Conforme Necessidade

- **Se for linha nova ou portabilidade:**
 - Confirmar intenção real com o cliente.
 - Encaminhar para o **setor comercial**, mesmo que o atendimento esteja sendo feito pelo suporte ou financeiro.
 - **Se for ramal novo:**
 - Qualquer setor (comercial ou suporte) deve:
 - Acessar o painel PABX do cliente.
 - Verificar com o cliente se há ramais contratados sem uso.
 - **Se houver ramal sobrando:** Usar o existente, sem necessidade de upgrade.
 - **Se não houver:** Encaminhar para o **comercial** para negociação e definição de valores.
-

3. Ações do Setor Comercial

- Após acordo com o cliente, o comercial deve:
 - Lançar no **Planner** (painel visual da equipe), no **card do cliente**:
 - Mover o card para a coluna "**Pedidos e Alterações**".
 - Informar:
 - Quantidade de novos ramais.
 - Nome de cada ramal.
 - Setor de uso.
 - Procedimento necessário:
 - Instalar em telefone IP
 - Ou disponibilizar dados do ramal para o cliente

- Incluir também as informações necessárias para o **financeiro ajustar o contrato**.
 - *Obs: Em breve, isso será feito pelo CRM, quando estiver pronto.*
-

4. Execução Técnica (Suporte)

- Criar os novos ramais conforme solicitado.
 - Realizar:
 - Instalação nos dispositivos do cliente
 - Ou envio dos dados de acesso ao cliente
 - Registrar no card a ação realizada:
 - Exemplo: *“Ramal criado e instalado no cliente.”*
 - Mover o card do cliente para a coluna **"Financeiro"**.
-

5. Ajuste Contratual (Financeiro)

- Realizar os ajustes contratuais conforme upgrade.
 - Registrar no card a conclusão da atividade.
 - Exemplo: *“Contrato ajustado conforme upgrade.”*
 - Mover o card para a coluna **"Tudo OK"**.
-

6. Procedimento para Upgrade de Canal de Saída ou Módulo Adicional

- Segue o **mesmo fluxo dos ramais**, com as seguintes diferenças:
 - **Não há instalação física.**
 - Apenas ajuste técnico de canal ou módulo.
 - Cada setor envolvido deve **registrar no card** o procedimento que realizou **antes de mover o card** para o próximo responsável.
-

Revision #1

Created 2026-01-30 10:46:48 UTC by Lucas Barros

Updated 2026-01-30 10:48:08 UTC by Lucas Barros