

Claro!

Solar
**Manual
Troca de chip**

Canal Presencial



Olá, seja bem-vindo(a)!

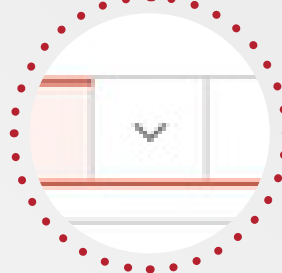
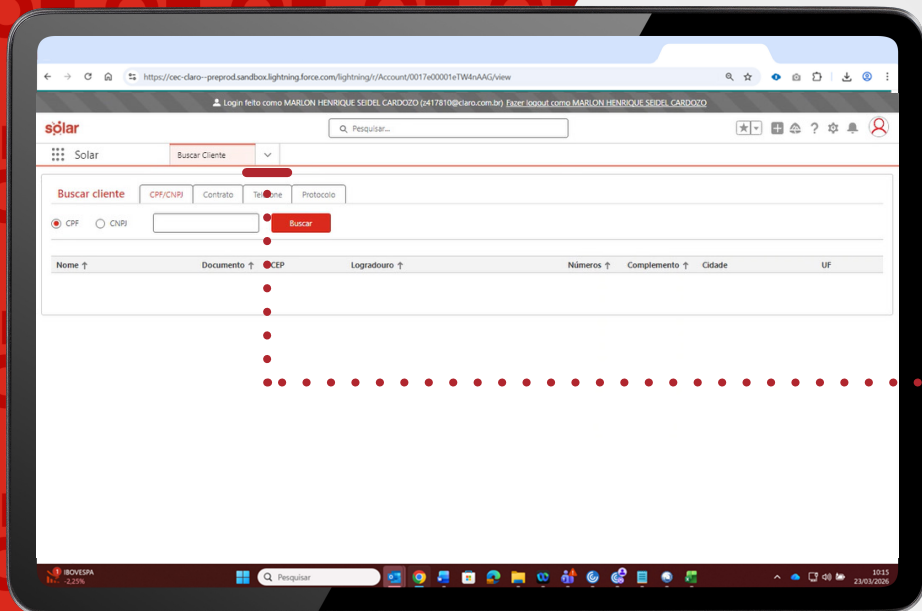
Neste material, vamos conferir o passo a passo de como realizar a troca de chip por meio do Solar.

Ao longo do conteúdo, você verá todas as etapas do processo, desde a validação inicial com o cliente até a conclusão da solicitação, incluindo envio de termo digital, escolha da forma de pagamento e confirmação da troca.

Vamos lá?

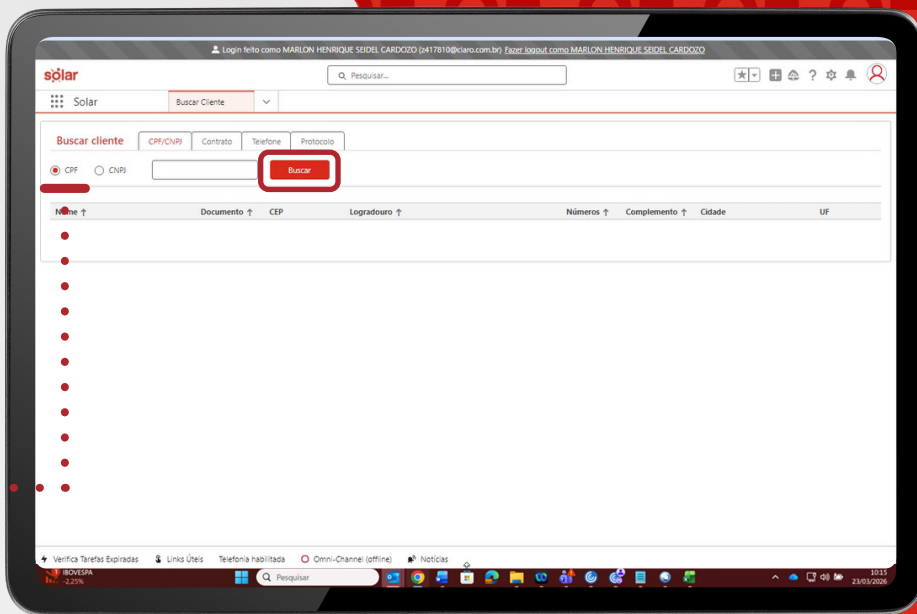
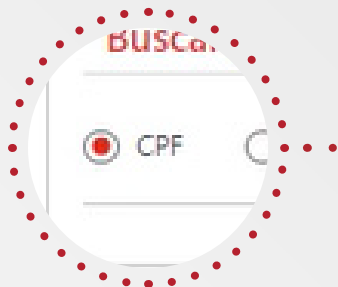
1

Na tela inicial do Sistema Solar, selecione **buscar cliente** para localizar o cadastro e dar início ao atendimento.



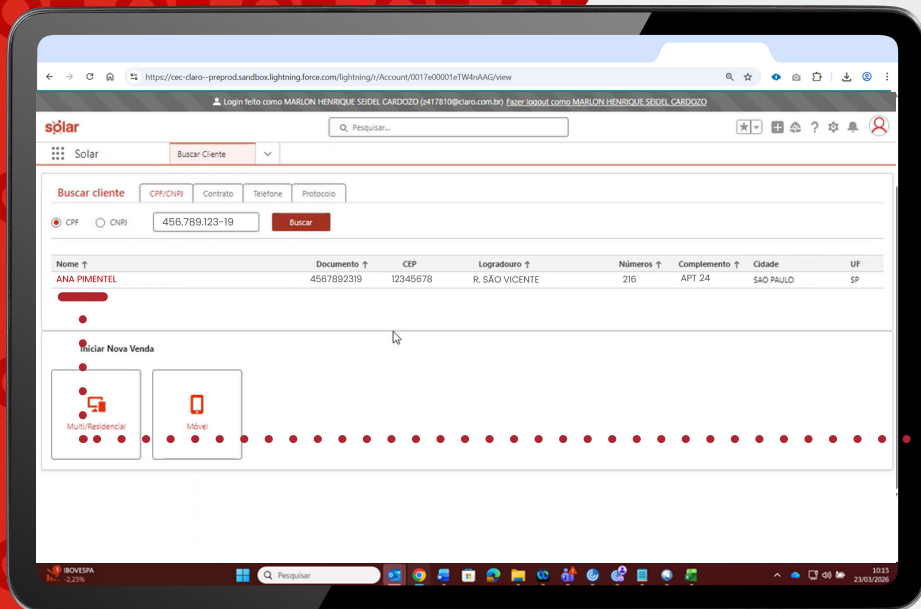
2

No campo de busca, selecione a opção “por CPF”, digite o CPF no campo indicado e clique em “Buscar”.



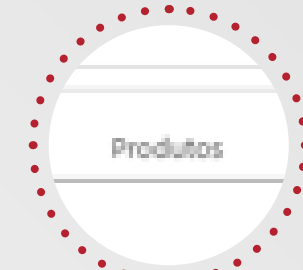
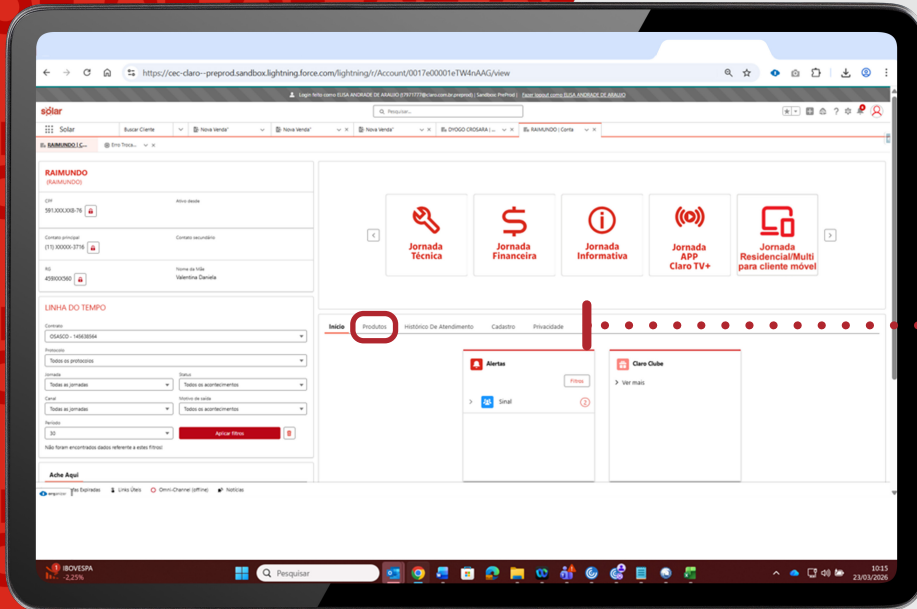
3

Selecione o contrato no qual irá realizar a ação e clicando no nome do cliente.



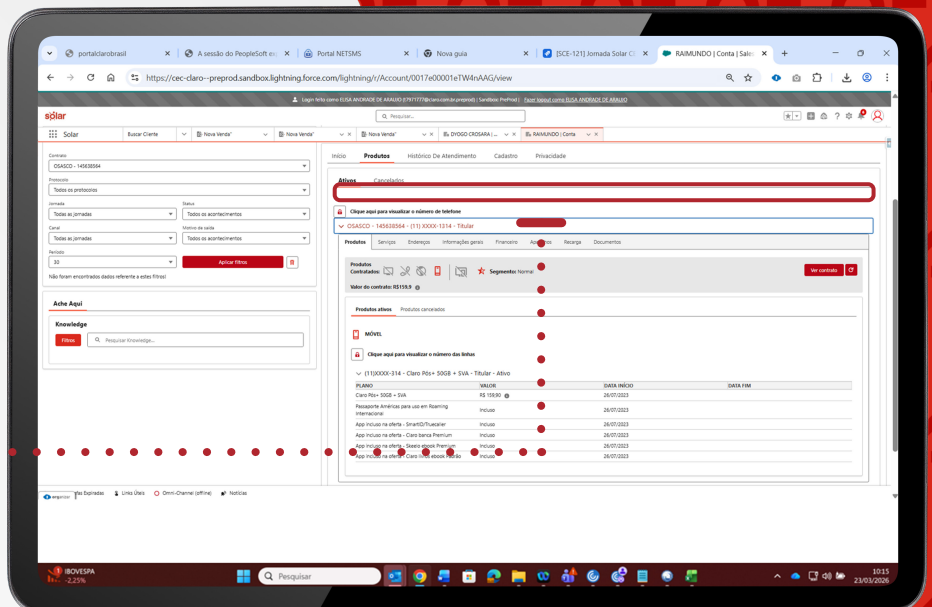
4

Após localizar o cadastro do cliente, na tela inicial clique em “Produtos”.



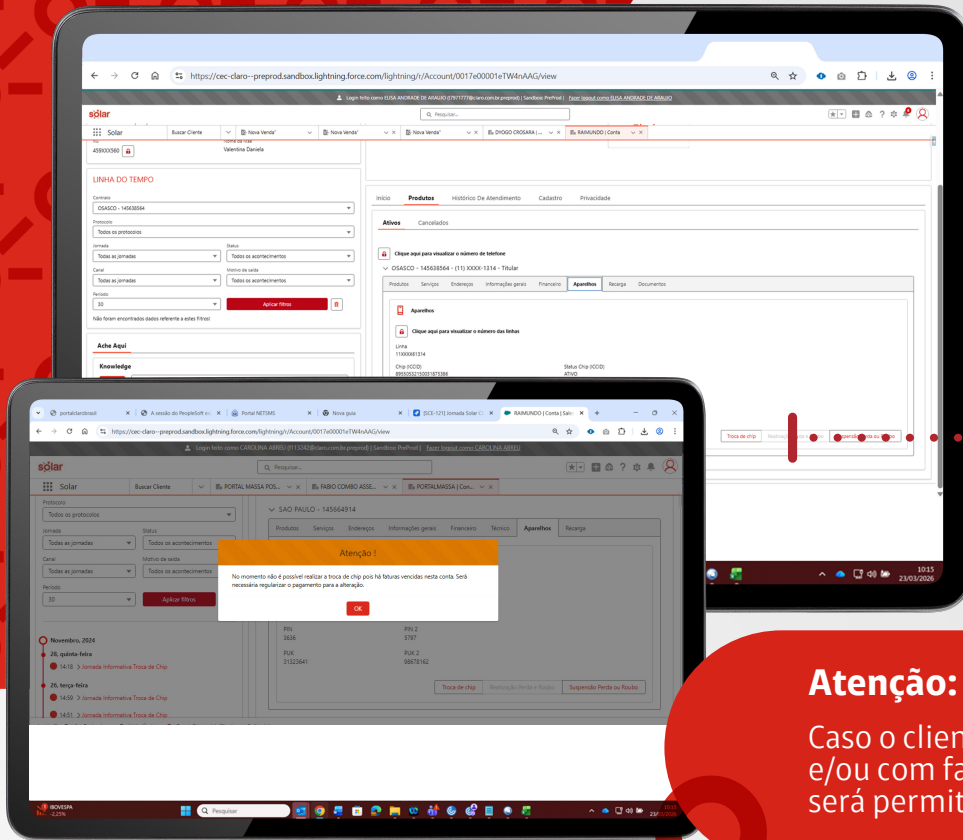
5

Selecione o contrato no qual irá realizar a ação e clique na aba “Aparelhos”.



6

Na aba “Aparelhos”, clique em “Troca de chip”.

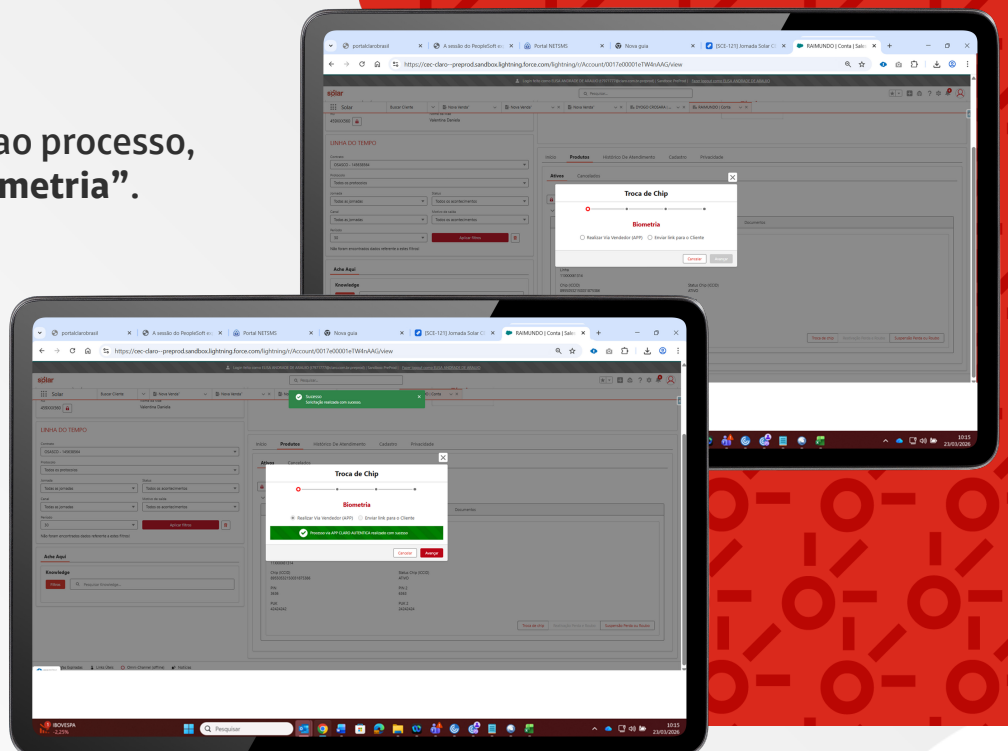


Atenção:

Caso o cliente esteja inadimplente e/ou com fatura em aberto, não será permitido prosseguir.

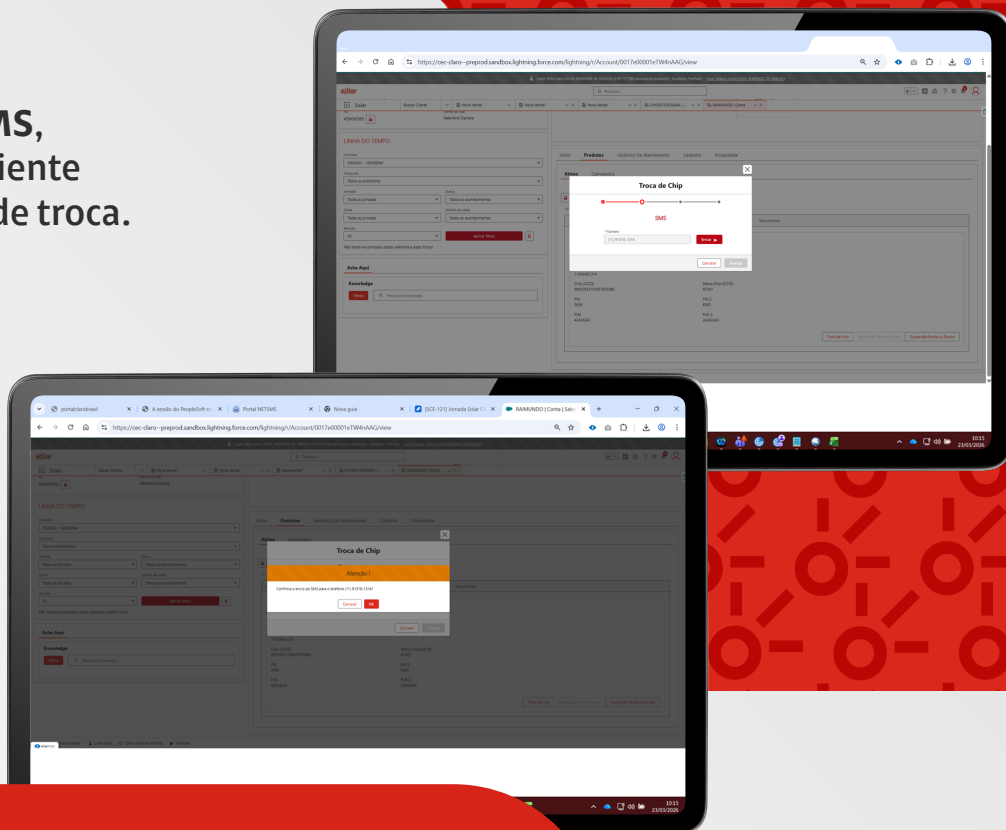
7

Aqui, daremos início ao processo, começando pela “Biometria”.



8

Nessa etapa, será encaminhado um **SMS**, questionando se o cliente reconhece o pedido de troca.



Atenção:

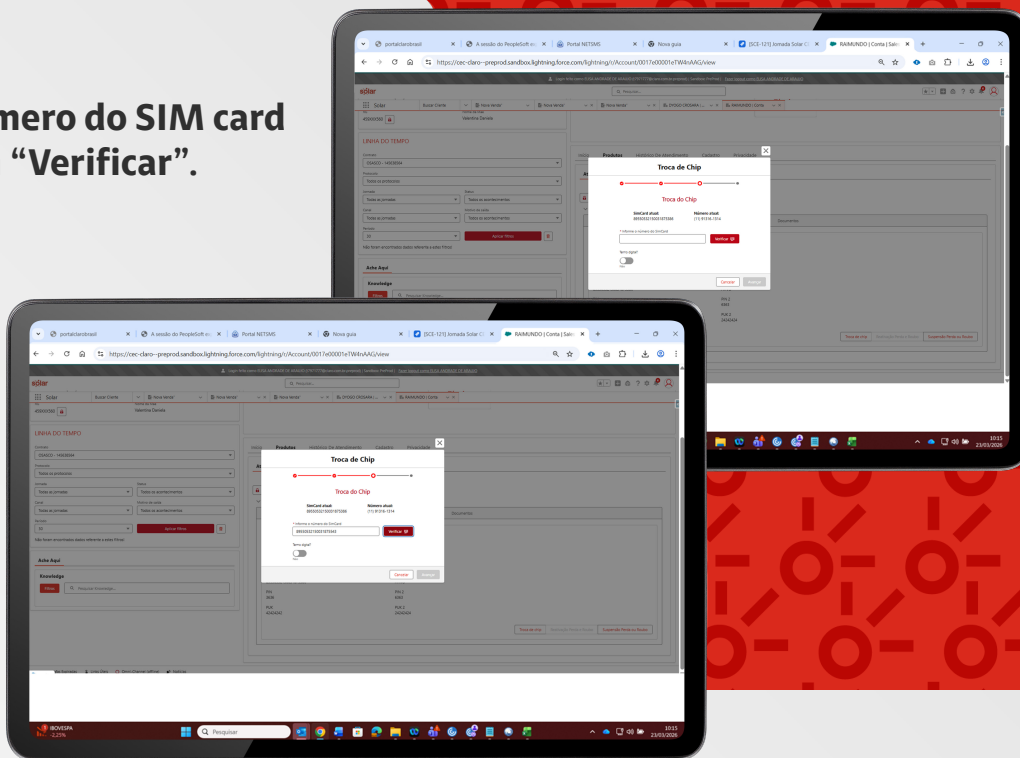
O cliente pode responder **SIM** ou **S** que o sistema identifica e segue a troca, e a mesma coisa para o **NÃO** ou **N**.

Se o cliente responder sim, ou se não responder dentro do prazo, o sistema segue com a Troca de Chip.

Vendedor: Quando a resposta for **NÃO**, será gerada uma pendência para BKO, com tratamento para Antifraude. Informe ao cliente que neste cenário a pendência está sendo direcionada para área de segurança.

9

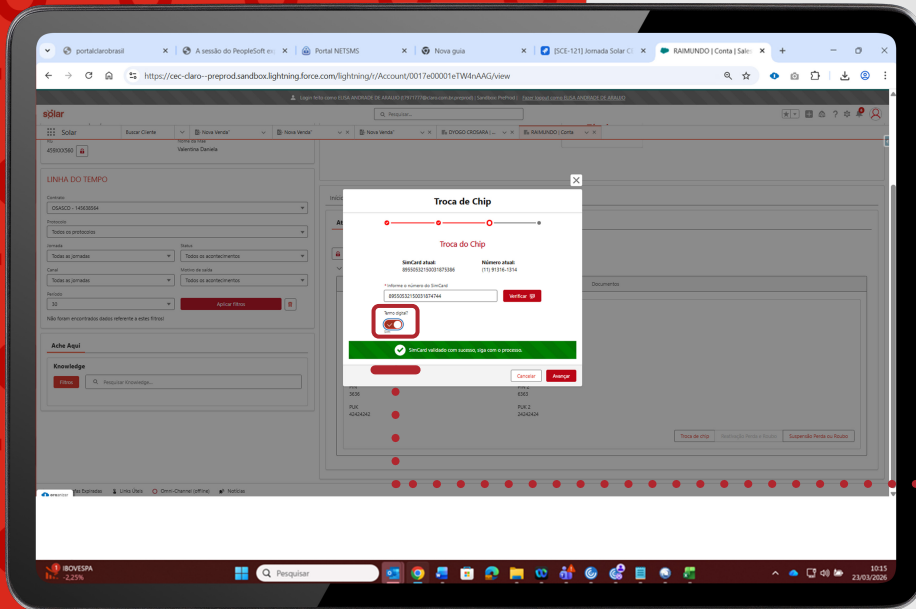
Insira o número do SIM card e clique em “Verificar”.



10

Clique em “OK” para confirmar se o SIM card está disponível.





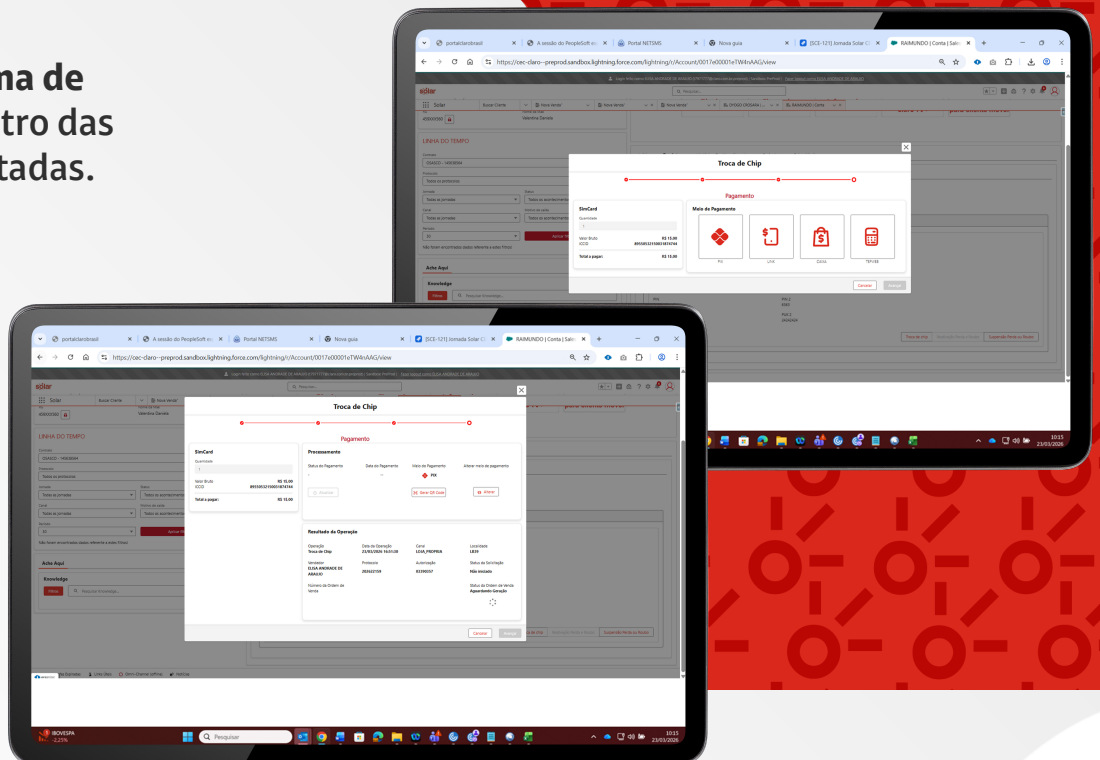
11

Selecione “Termo digital” para que o cliente receba o termo da troca e clique em “Avançar”.



12

Selecione a forma de pagamento dentro das opções apresentadas.



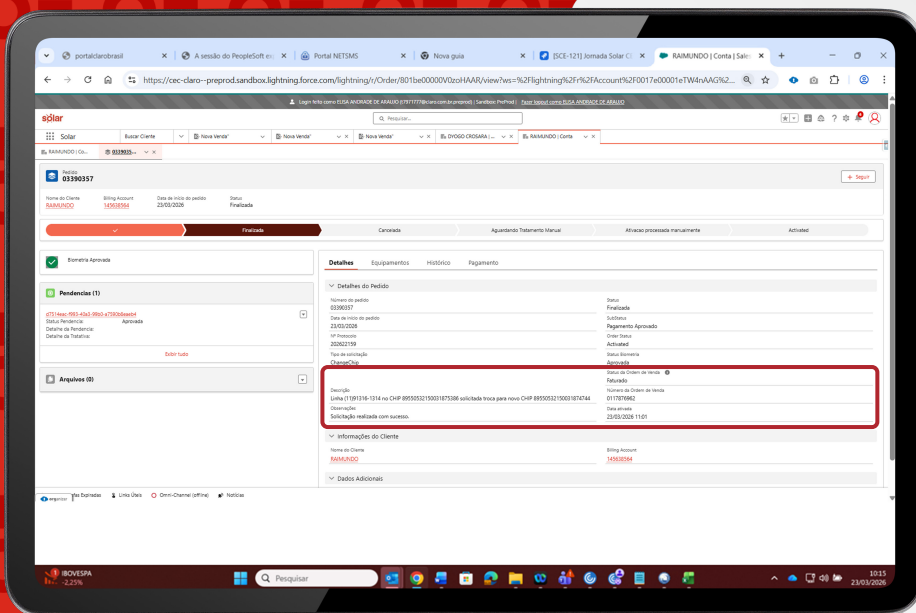
13

Clique em “Atualizar”, caso o pagamento já tenha sido processado, o status irá alterar para “Pagamento Aprovado” e será gerada a ordem de pagamento.



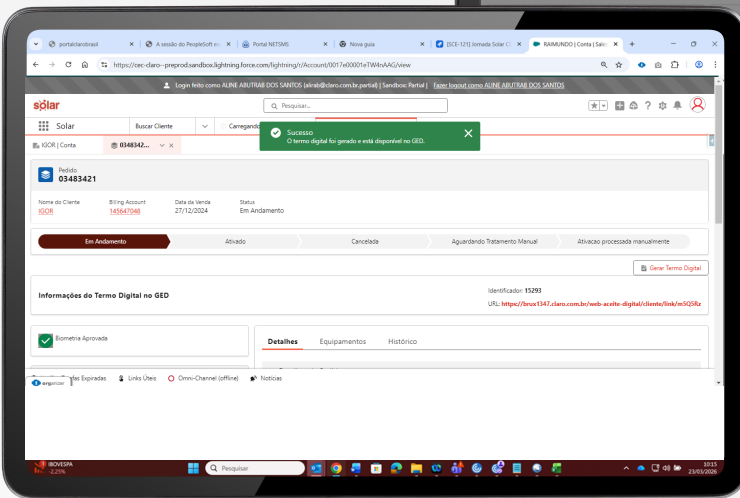
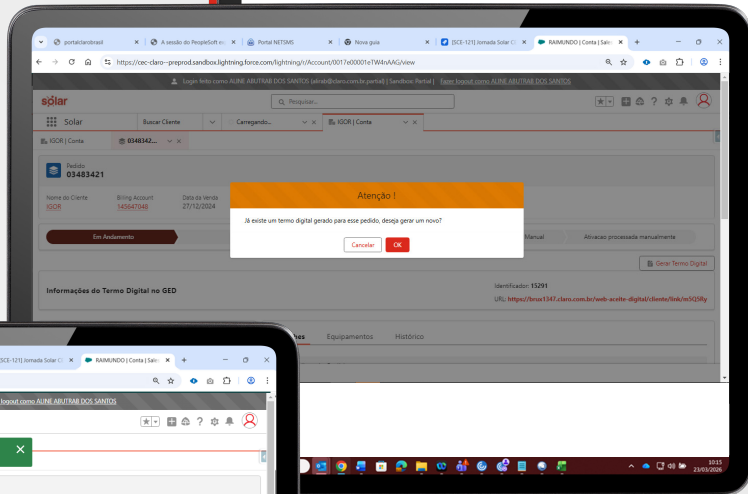
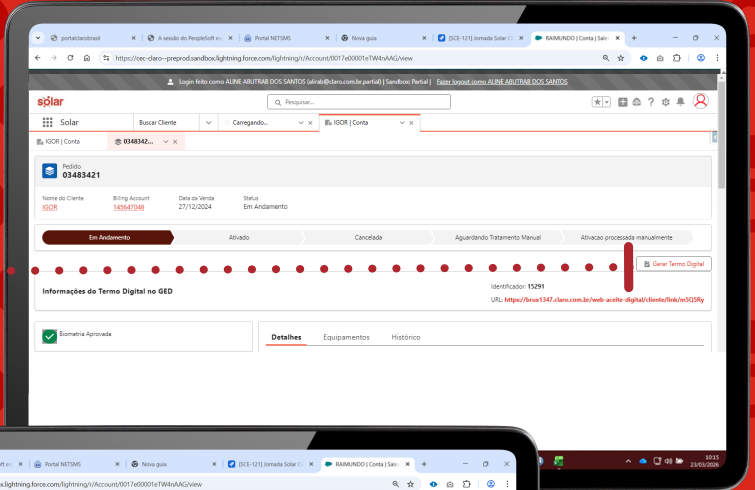
14

Quando finalizada, o campo descrição informa sobre a troca do SIM card.

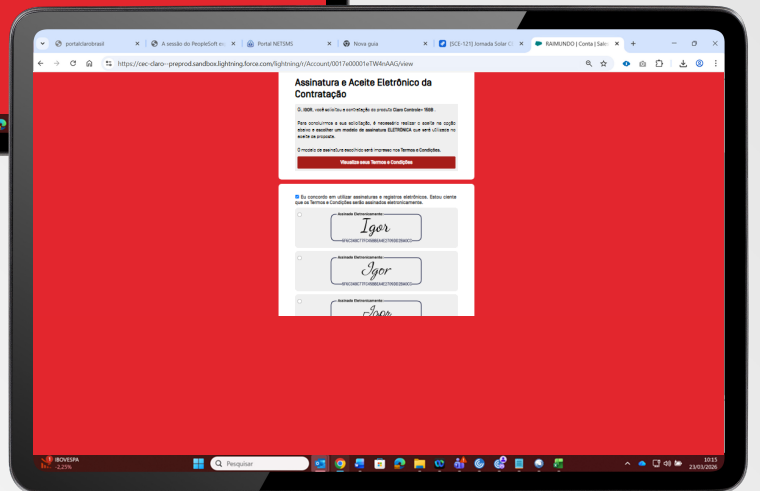
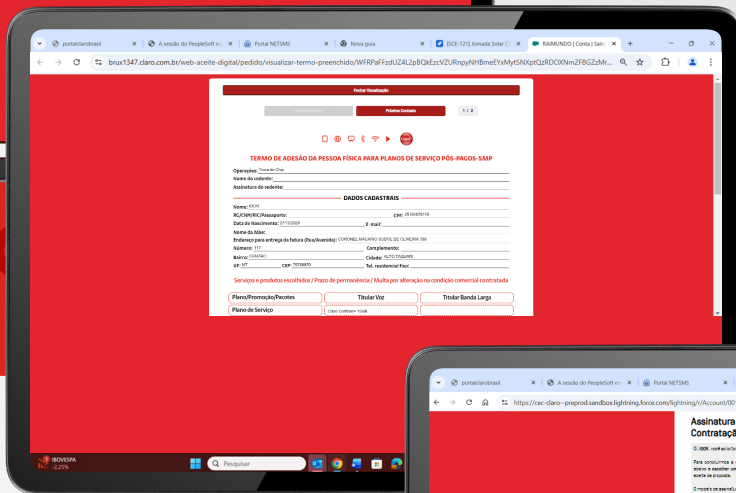
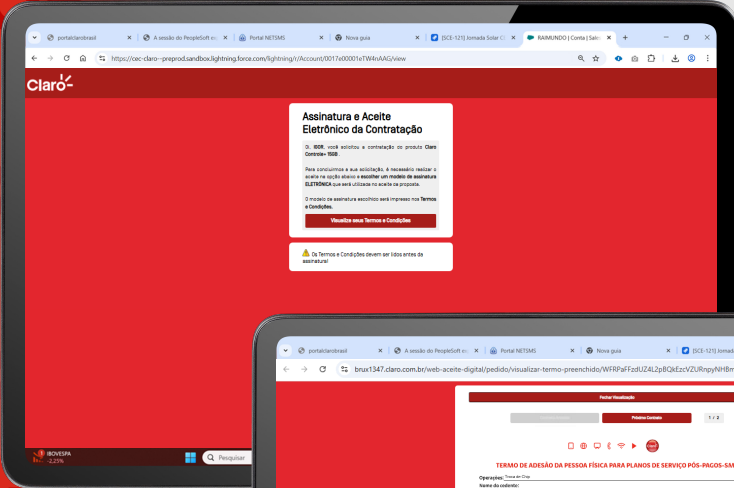


15

Clicando em “Gerar Termo Digital” é possível visualizar o termo gerado.

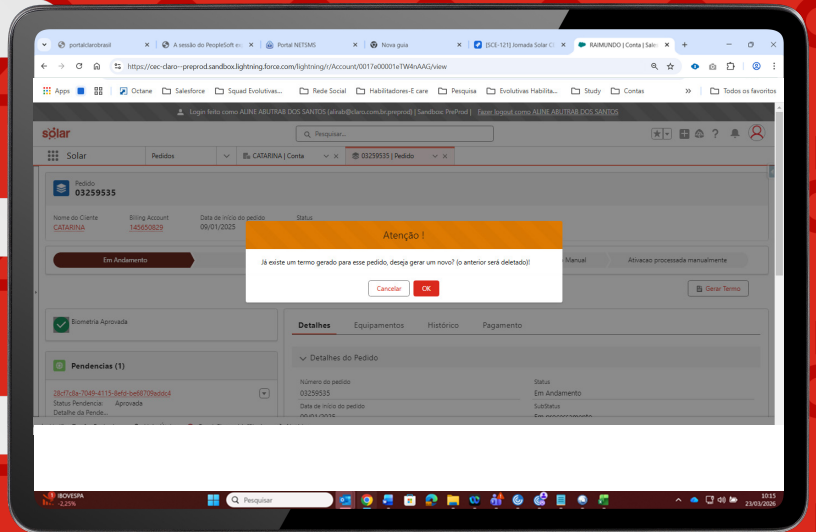


16
Termo Digital.



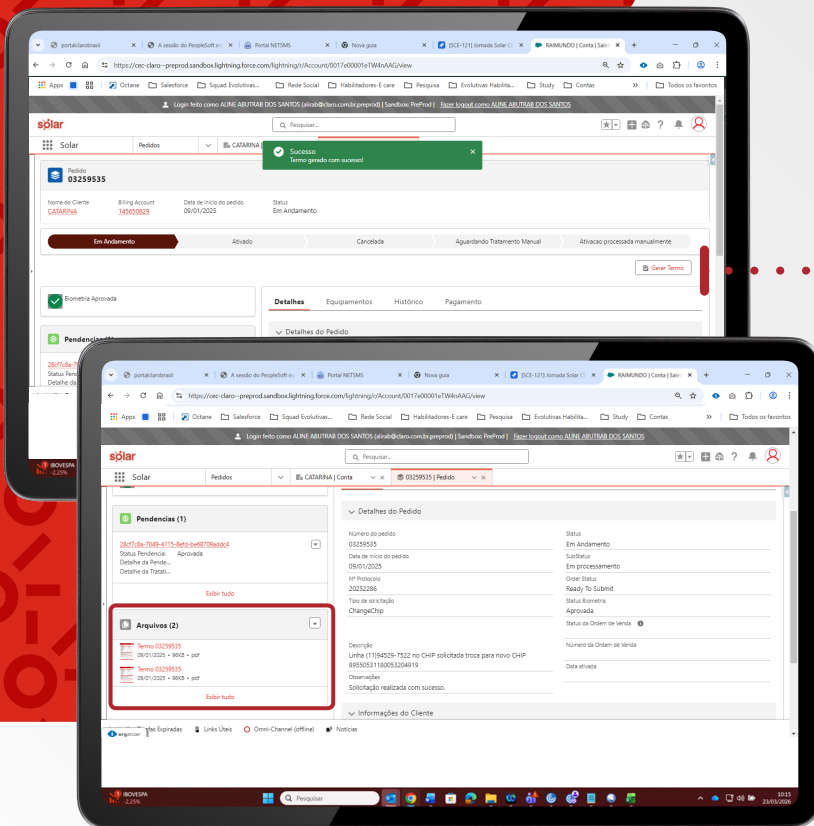
17

Exemplo de cenário onde não foi selecionado a opção de termo digital no passo 15.



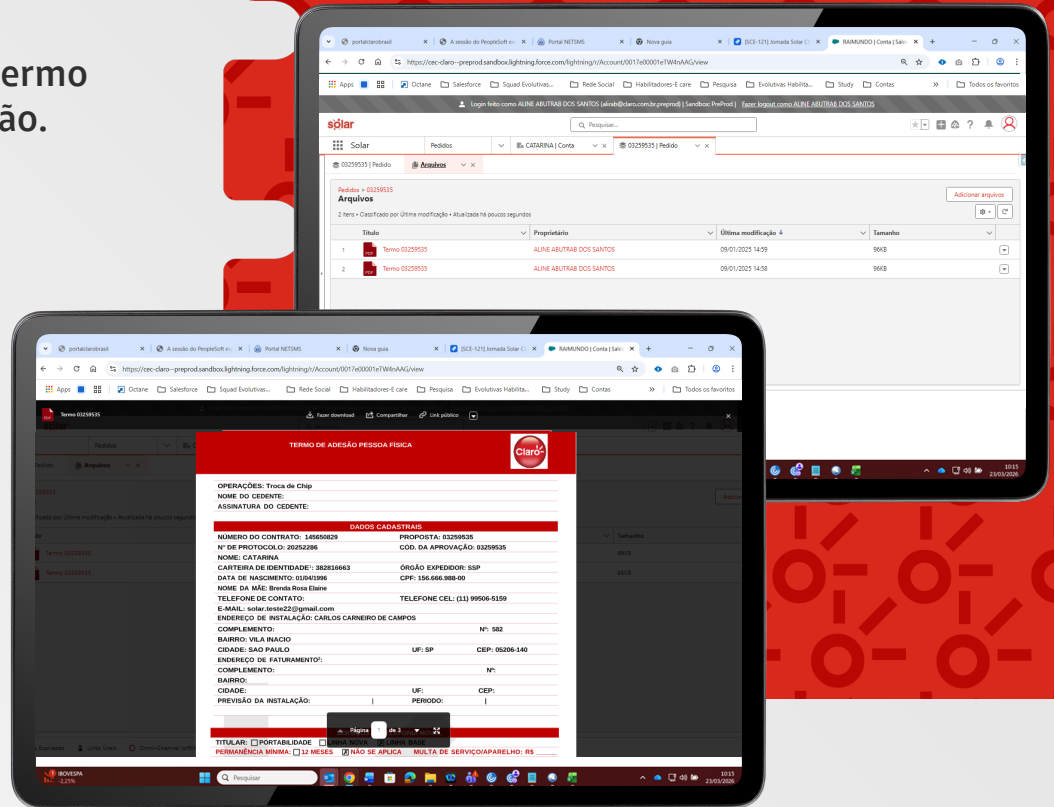
18

Na mesma tela, após a conclusão do processo, ao clicar no botão **Gerar Termo** e confirmar, o termo ficará disponível na parte de **Arquivos**.



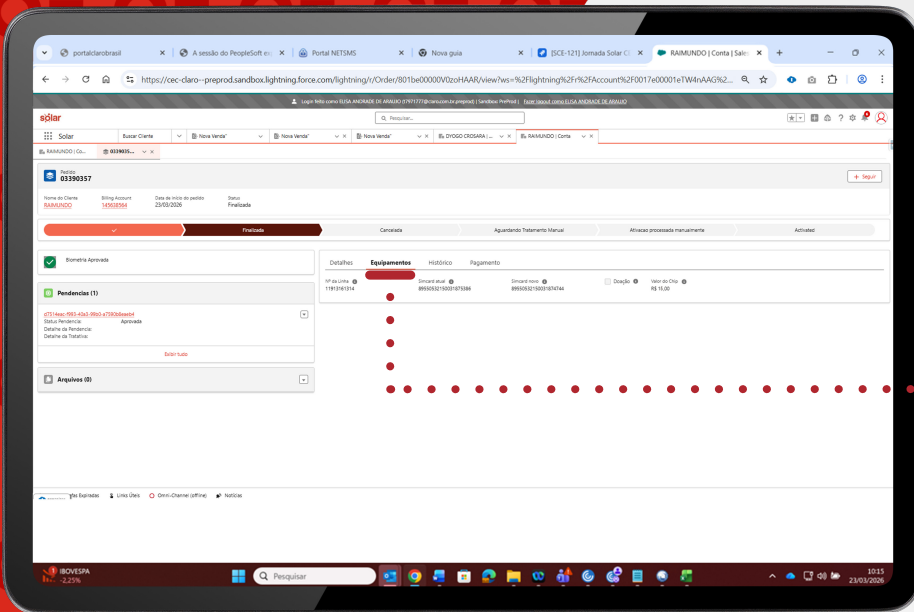
19

Basta selecionar o termo e realizar a impressão.



20

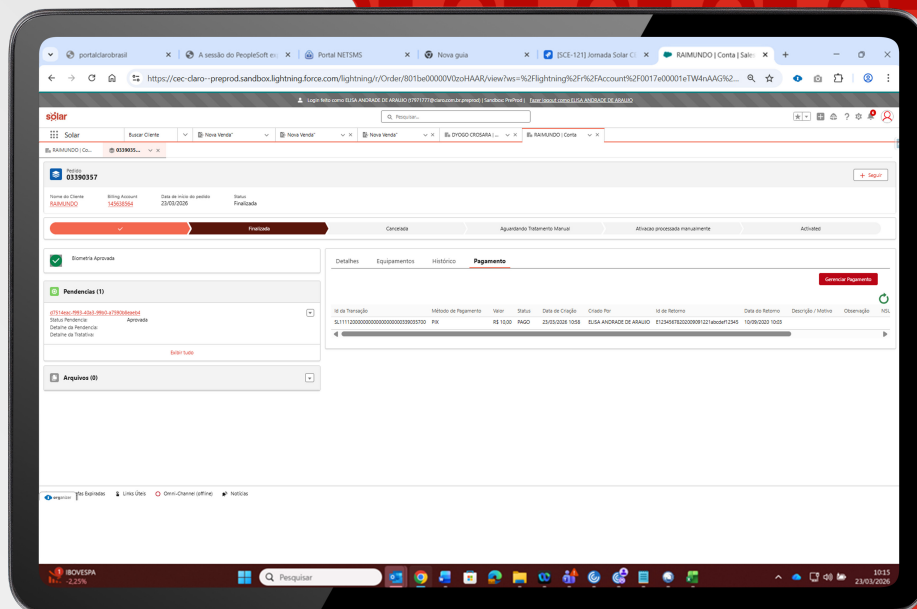
Na aba "Equipamentos", é possível visualizar a alteração.



21

Na aba “Pagamento”, é possível visualizar a forma que foi realizado o pagamento.

Caso seja necessário realizar o estorno, clique em “Gerenciar pagamento”.



Utilize este passo a passo sempre que necessário!

Com essas orientações, você tem tudo o que precisa para conduzir a troca de chip de forma prática e eficiente.

Até breve!