



Regras



Responsabilidades



Treinamentos



Jornadas Liberadas



Cenários não atendidos



Dúvidas Frequentes



Erro ao logar no Solar



Acompanhar pedido



Chamados



Principais Erros



Dicas Úteis



Comunidade do **sölar**

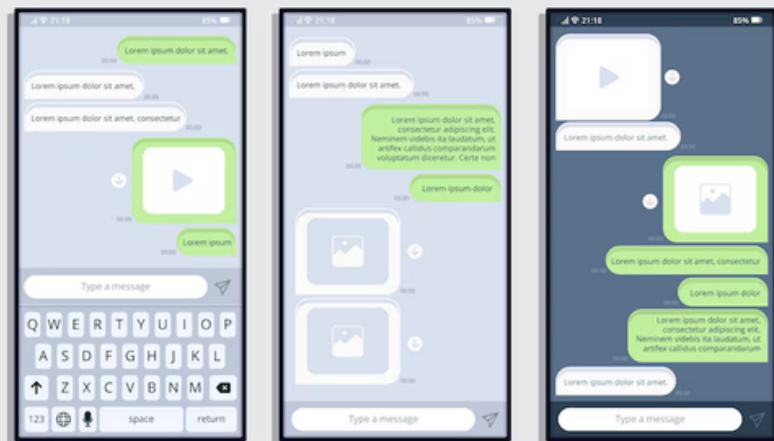


Regras

- Concentre no grupo as perguntas, evite criar mensagens paralelas via privado.
- Em cada canal e em cada regional há o papel do embaixador e/ou ponto focal a ser acionado. Os pontos focais podem avaliar a dúvida se não é uma sinalização repetida ou já mapeada.
- Antes de reportar o impacto verificar se o problema, dúvida ou melhoria já não foi esclarecida ou consta nos materiais de apoio.
- Se é algo que os demais já se depararam, pesquise nos históricos das mensagens se a sua mesma dúvida já não foi respondida antes. Assim você evita ficar aguardando um retorno de algo que já foi respondido anteriormente.
- O grupo é de caráter participativo, ajude e compartilhe práticas com seus colegas de trabalho.
- Os adms do grupo atuam em horário comercial (das 9:00 as 18:00) e aos finais de semana de sobreaviso para urgências se for algo crítico, e de posse do chamado crítico, acionaremos os responsáveis para escalar o tema e agilizar a tratativa.



O que informar



- Mencione: qual é o pedido? Qual é o status do pedido? (Rascunho ou em andamento?) São etapas distintas.
- Chegou a gerar proposta? Contrato? Qual é o número?
- É somente com um cliente? Ou vários? Esta informação é extremamente relevante para a área de TI
- Se é fatura, de qual mês?
- Se é uma tela, envie o print da tela inteira sem recortar.
- Se apresentou mensagem, transcreva ou anexe exatamente a mensagem, e em que momento ocorreu.
- Não envie em hipótese alguma cópia ou print de documentos pessoais de cliente.



Responsabilidades

TREINADORES



Analistas de treinamento,
Especialistas de treinamento
(REGIONAIS)

- Sanar dúvidas básicas que constam em portal/materiais
- Identificar carência de treinamentos

EMBAIXADORES/ PONTOS FOCAIS



Vendedores sênior, Gerentes de loja, Geeks, Executivos, Analistas de negócio (REGIONAIS)

- Estar 100% treinados
- Reportar incidentes no Solar
- Identificar se um chamado é individual (um ou outro Usuário) ou se é crítico
- (Afeta todos os seus Usuários)

CONSULTORES DE TI



Consultores
(REGIONAIS)

- Prioriza chamados na ferramenta SMARTI
- Escala chamados individuais com SLA violados
- Mitiga impactos de TI
- (Críticidades, Ofensores, e reincidências)

CLARO MATRIZ



Jornada de clientes - canais presenciais

- Avalia e prioriza as necessidades de desenvolvimentos
- Informar atualizações e novas funcionalidades disponíveis
- Apoiar em ocorrências críticas massivas



Treinamentos



JORNADA DE VENDAS

https://hdim.fa.us2.oraclecloud.com:443/fscmUI/redwood/learner/learn/re-direct?learningItemId=300001661307577&learningItemType=ORA_COURSE



JORNADA DE VENDAS

Home > Catálogo de cursos > Pesquisar: SOLAR -JORNADA DE CADASTRO DOS PRODUTOS FIXOS



JORNADA FINANCEIRA

https://hdim.fa.us2.oraclecloud.com:443/hcmUI/faces/deeplink?objType=WLF_LEARN_LEARNING_ITEM&action=NONE&objKey=learningItemId%3D300001199088013



JORNADA FINANCEIRA

Home > Catálogo de cursos > Pesquisar: TAD -SISTEMA SOLAR - JORNADA FINANCEIRA



JORNADA TÉCNICA

https://hdim.fa.us2.oraclecloud.com:443/fscmUI/redwood/learner/learn/redirect?learningItemId=300001317290360&learningItemType=ORA_COURSE



JORNADA TÉCNICA

Home > Catálogo de cursos > Pesquisar: TAD -SISTEMA SOLAR - JORNADA TÉCNICA



JORNADA RENTABILIZAÇÃO

https://hdim.fa.us2.oraclecloud.com:443/hcmUI/faces/deeplink?objType=WLF_LEARN_LEARNING_ITEM&action=NONE&objKey=learningItemId%3D300001269962259



JORNADA RENTABILIZAÇÃO

HOME > CATÁLOGO DE CURSOS > PESQUISAR POR SISTEMA SOLAR - ESCOLHA CERTA - NBA 1.0 RENTABILIZAÇÃO



JORNADA MUDANÇA ENDEREÇO

https://hdim.fa.us2.oraclecloud.com:443/fscmUI/redwood/learner/learn/re-direct?learningItemId=300001390845006&learningItemType=ORA_COURSE

Legenda

AGENTE AUTORIZADO	LOJA PRÓPRIA	PAP PREMIUM	PAP CONDOMÍNIO	PAP INDIRETO
Liberado	Não Liberado	Em Testes (BSIM)		

Jornada de Vendas Multi

Venda de multi
Com e sem portabilidade;
Clientes Prospect;

Jornada de Vendas Residencial

Novo contrato residencial (ND),
dentro e fora dos CEPs da sua
regional
1P, 2P, 3P:
TV
BL
FIXO (sem portin)

Jornada Financeira

2ª via fatura
(completa/simplificada/boleto
avulso/cód. barras)
Promessa pagamento
Consulta e registro de
ocorrência/caso
Busca de pagamento
Reembolso
Alteração forma de pagamento e
de data vencimento
(de boleto para débito, de débito
para boleto e alteração de conta)
Contestação de fatura
Cancelamento fatura
Negociação <45 dias
Consulta históricos e atendimentos

Jornada Técnica

Consulta Sinal,
Consulta de Outage,Árvore de
DecisãoResidencial,
Abertura de Ocorrência para N2,
Abertura de OS e VT,Troca de
Controles e Aparelhos,
Rastreamento Técnico e fluxo de danos,
roubo e furto,
Checklist antes da abertura
VT, Acompanhamento
de caso/protocolo

Jornada CAP

Reagendamento e Cancelamento
de OS e VT

Jornada de Rentabilização Residencial

Jornada não funcional.
Aguardando versão 2.0
Cenários:
Upgrade de contrato Residencial,
com/sem adesão de Móvel
Coboletamento móvel não-
marcado
Downgrade (TBD)
Upgrade de Móvel(TBD)

Jornada de Retenção Residencial

Jornada não funcional.
Aguardando versão 2.0

Jornada Mudança de Endereço

M.E para mesma ou outra cidade
M.E com troca de tecnologia
M.E contratos coletivos
M.E contrato desconectado por
opção
M.E com alteração de pacote
Chat SGD
Reagendamento
Cancelamento

Jornada de Alteração de Plano Móvel






Em fase de testes.
Cenários:
Alteração de plano single móvel
para cliente base móvel:
Controle -> Controle
Controle -> Conta
Conta -> Conta

Jornada Informativa

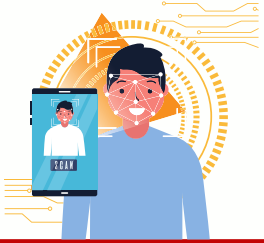
Jornada não funcional.



Cenários não atendidos

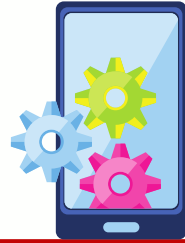
 <p>Tipos de Clientes</p> <p>Prazo/ Status</p>	 <p>Produtos /Carrinho</p> <p>Prazo/ Status</p>	 <p>Região</p> <p>Prazo/ Status</p>	 <p>Crédito</p> <p>Prazo/ Status</p>	 <p>Outros</p> <p>Prazo/ Status</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Pessoa Jurídica • Estrangeiro sem CPF • Clientes Base (alteração de pacote, inclusão de ponto, etc...) <p>Em testes TBD Em testes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Multi; • Single Móvel; • Claro TV APP (pode ser comercializado, porém, não contempla a oferta disponível) Validar • Produtos repetidos (ex.: duas ou mais BL no mesmo contrato) • HBO (Contratação Anual); • Venda com portabilidade FIXO <p>Em testes Em Testes TBD TBD TBD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cidades não cabeadas • Cidades com CEP único • Rede Neutra <p>TBD TBD Em testes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito Negado (N2) <p>Liberado em todos os canais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Endereço Existente CA3R • Hierarquia Funcional (Segregar acesso aos relatórios) <p>Em testes TBD</p>

Dúvidas Frequentes



VALIDADE DA BIOMETRIA

- Biometria por APP Claro Autentica, **2 horas**.
- Biometria Solar e portal de links, **2 horas**.



CONFIGURAÇÃO DE PERMISSÕES DO SMARTFONE

Mensagem de erro ao fazer Biometria vai Claro Autentica:

“PERMISSÃO NEGADA”

1. O cliente ao fazer a biometria está inserindo outro número CPF .
2. Configurar o aparelho para desbloquear a câmera.



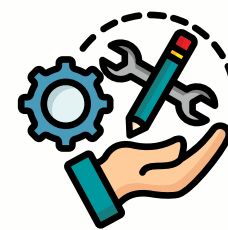
VERSÕES DO APP CLARO AUTENTICA



https://install.appcenter.ms/orgs/brscan/apps/claro-autentica-android/distribution_groups/prod

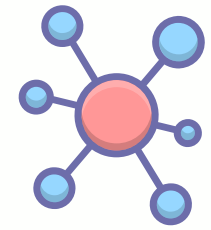


<https://apps.apple.com/us/app/claro-autentica/id6444681021>



PEDIDOS EM “ANÁLISE TÉCNICA”

1. Ocorreu falha em algum momento na API entre os sistemas
2. Casos de vendedor sem ID de equipe Netsales também caem neste status. Não é necessário abrir chamado, há uma equipe dedicada monitorando e investigando estes casos. Pode seguir com o cadastro da venda pelo legado.



OUTROS TEMAS

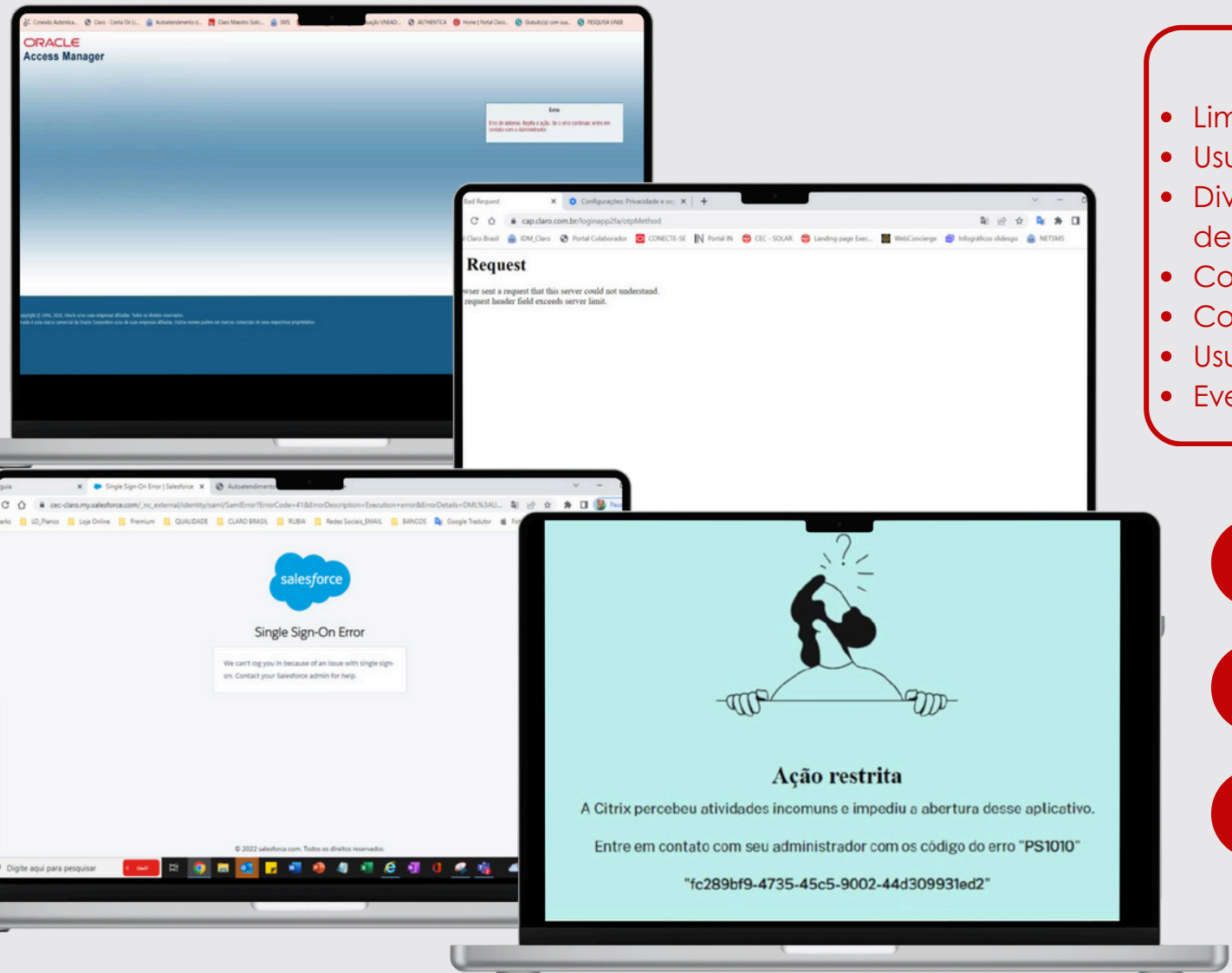
Pedido com Status “em andamento”

1. Verifique se a biometria consta com retorno APROVADA no Solar;
2. Verifique se há pendência de tratativa;
3. Verifique os substatus, é ele que informa em qual área está o próximo passo;
4. Comunique no grupo do Teams no caso de atrasado no SLA do BackOffice.



Situações que possuem um defeito já identificado, não se faz necessário abrir chamado, agora, para o cenário que não houver DFT aberto e sendo impossível seguir com o cadastro da venda no SOLAR, abrir chamado no SMARTI e seguir com a venda pelo legado.

Erro ao logar no Solar

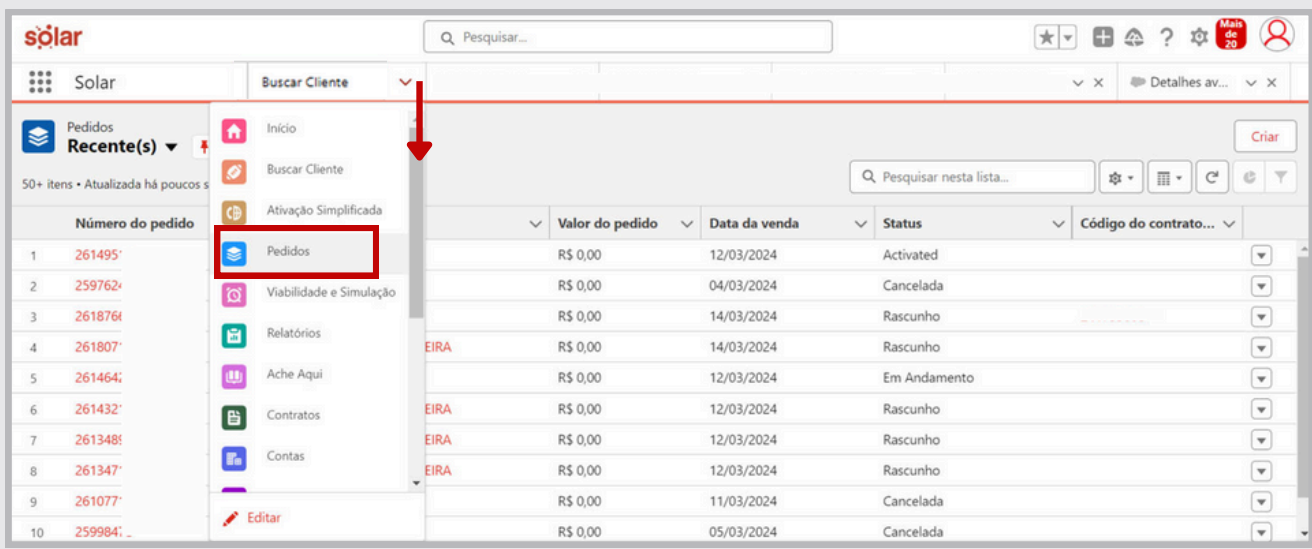


- SE VOCE JÁ SE DEPAROU COM ALGUMA DESSAS TELAS, PODE SER:**
- Limpeza de cache;
 - Usuário revogado ;
 - Divergências cadastrais do usuário nas diferentes bases (no IDM, IW, equipe de vendas Netsales);
 - Colaborador mudou de área;
 - Configuração do computador e atualização da versão do browser;
 - Usuário não encerrou o solar corretamente no uso anterior;
 - Eventual instabilidade (se for, clique em ok e tente novamente na tela).

- 01** Verificar ou pedir ao seu apoio/gestor o status no do CEC no IDM - **Precisa estar com status provisionado/ativo e perfil/Kit corretos.**
- 02** Usuários que estão há mais de 40 dias sem acessar o Solar perdem o acesso e é necessário pedir o acesso novamente no IDM.
- 03** Caso precise de ajuda mais especializada, sendo realmente necessário abrir um chamado no SMARTI. Peça apoio aos pontos focais.

É POSSÍVEL ACOMPANHAR OS STATUS DOS PEDIDOS NO MENU PRINCIPAL, NA OPÇÃO "PEDIDOS":

- ### PASSO-A-PASSO PARA O PEDIDO AVANÇAR:
- | | |
|-----------------------------------|------------------------|
| 1. ENDEREÇO E VIABILIDADE TÉCNICA | 9. ASSINAR TERMO |
| 2. DADOS CADASTRAIS | 10. NÚMERO DO PEDIDO |
| 3. CRÉDITO APROVADO | 11. BIOMETRIA APROVADA |
| 4. BIOMETRIA ENVIADA | 12. NÚMERO DE PROPOSTA |
| 5. PRODUTOS E OFERTAS | 13. PENDÊNCIAS |
| 6. MEIO DE PAGTO | 14. AGENDAMENTO |
| 7. ENVIAR PROTOCOLO | 15. NÚMERO DE CONTRATO |
| 8. ENVIAR PEDIDO | |



POSSÍVEIS STATUS DE PEDIDO

ACTIVATED

Deu tudo certo! Seu pedido seguiu todas as exigências necessárias (*) e teve o contrato gerado com sucesso. Basta aguardar a instalação.

EM ANDAMENTO

o cadastro desta venda teve o pedido gerado (clcando em ENVIAR PEDIDO). Neste estágio deve-se aguardar a resposta quanto a criação de proposta e/ou contrato, ou ainda, verificar a análise de pendências e verificar se a biometria encontra-se aprovada ou pendente.

RASCUNHO

Significa que o cadastro desta venda não teve o pedido enviado (botão ENVIAR PEDIDO) por algum motivo. Não há por enquanto possibilidade de reaproveitar de onde parou este cadastro.

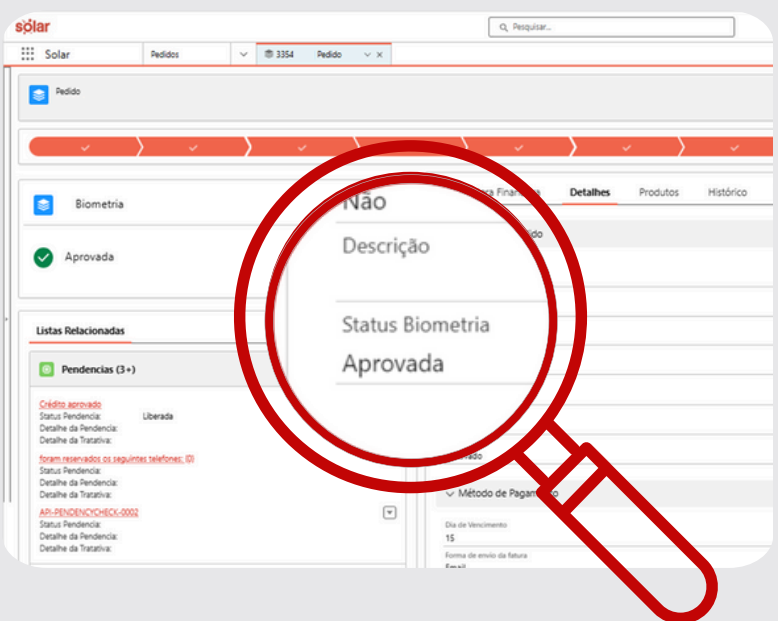
CANCELADA

O motivo pode ser consultado clicando no mesmo e no campo DETALHES. Exemplo: pode haver alguma reprova pelas áreas de análise ou ficado pendente a biometria.

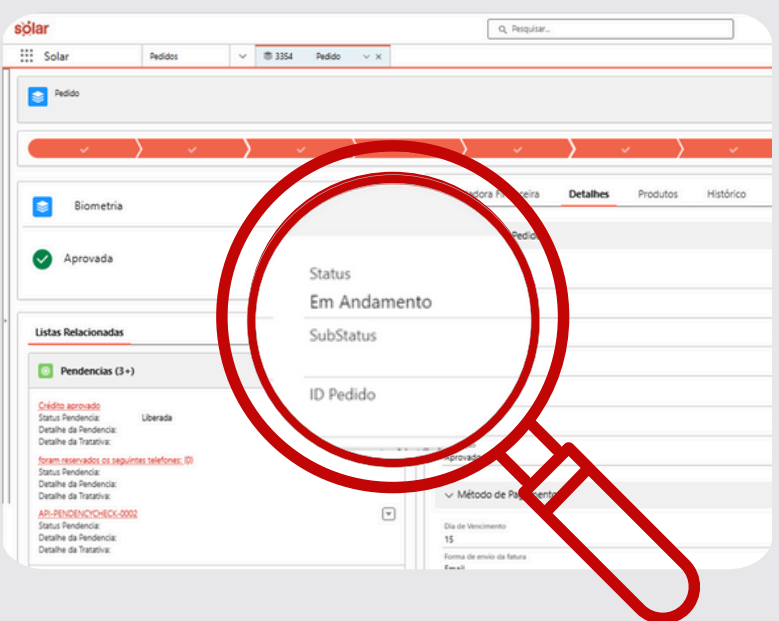
1. BIOMETRIA

2. STATUS DO PEDIDO

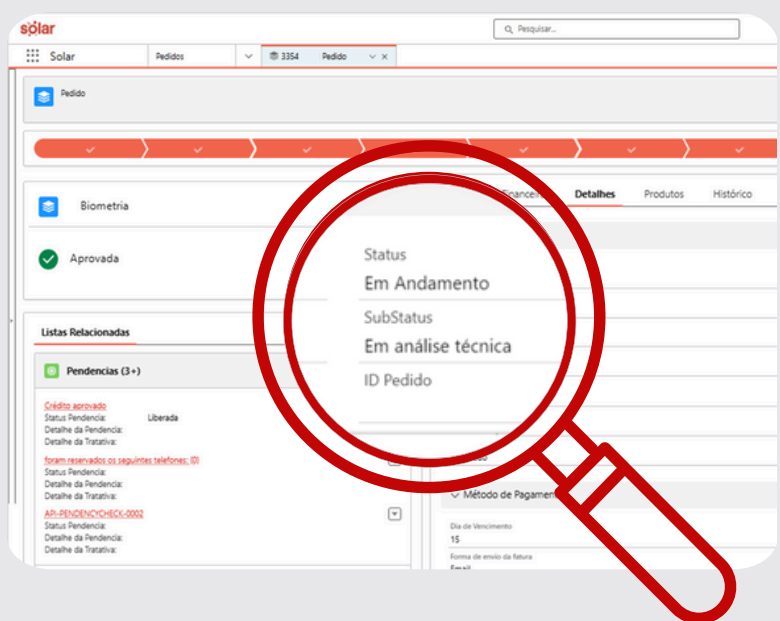
3. SUBSTATUS DO PEDIDO



No resumo do pedido, na aba **DETALHES**, a biometria precisa estar com status **APROVADA**

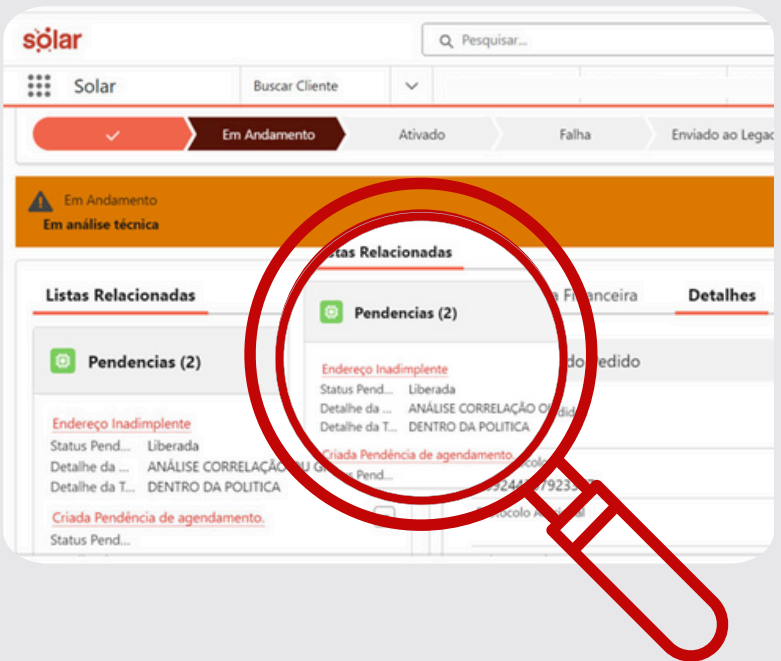


Sempre verifique o **STATUS** em que o pedido se encontra.

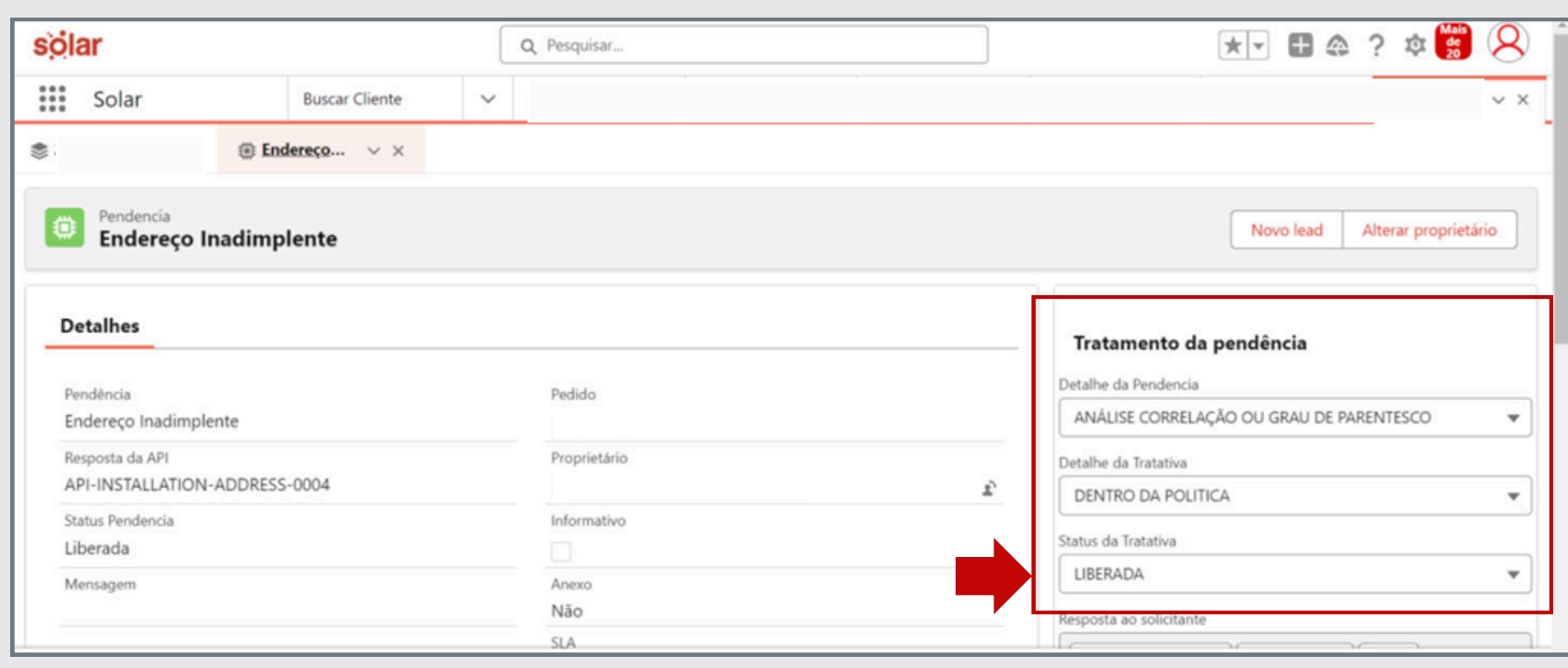


Sempre verifique o **SUBSTATUS** em que o pedido se encontra.

4. PENDÊNCIAS



Ao apresentar alguma **PENDÊNCIA** na proposta, será possível acompanhar o status clicando na mesma no lado esquerdo da tela:



Abrirá uma nova janela de detalhes e será possível ver o **STATUS DA PENDÊNCIA** e o motivo da tratativa no caso de rejeitado.



smartTI

FERRAMENTA PARA ABERTURA DE CHAMADOS

Para os casos de erros sistêmicos é necessário abertura de chamado no SmartTI, no link para acesso: <https://clarobr.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>



CLARINHA

CANAL DE APOIO E PRIORIZAÇÃO DE CHAMADOS

Na página **PORTAL DE TI**, possui todos os detalhes para abertura, solicitação de apoio e priorização de chamados: <https://corpclarobr.sharepoint.com/sites/PortalTI>

Incidentes Funcionais

Incidentes Críticos ou Relevantes

	Incidentes Funcionais	Incidentes Críticos ou Relevantes
O que é?	Um incidente funcional é uma falha de baixo impacto e que, portanto, pode ser tratada durante o dia, dentro do horário normal de trabalho.	Um incidente crítico ou relevante é uma falha massiva com impacto muito alto e que, portanto precisa ser tratada pelo plantão o mais rápido possível. Aplica-se também a um incidente grande, com impacto significativo para o negócio.
Exemplo	Falhas pontuais, por exemplo algum aplicativo que não funciona apenas para o solicitante, erro em uma funcionalidade impactando apenas um ou alguns usuários (falhas não são massivas).	Quando um sistema está indisponível para toda a empresa ou uma funcionalidade com erro não pontual (afeta todos ou um grande volume representativo de usuários ou clientes).
Como Abrir	O próprio solicitante deve registrar diretamente no SmartTI. Exceção: Colaborador com computador inoperante.	Registro via URA do Service Desk 0800 741 2500, na opção 7 e em seguida a opção 2 - Chamados Críticos.
Tratativas	Atendimento conforme SLA, dentro do horário normal de atendimento (segunda a sexta das 9h às 18h) Se houver justificativas de impactos diferenciados que não permitam aguardar o prazo ou a fila, acionar	Atendimento pelo plantão 24 x7 (24 horas por dia, sete dias por semana), com acompanhamento de GIC (Gestão de incidentes críticos). Não é necessário pedir prioridade, pois chamados na opção de críticos da URA, já são tratados com urgência.
Notas	Priorizações também apenas dentro deste horário normal de expediente.	Não se aplica a casos pontuais, ex.: específicos para apenas um cliente ou poucos, funcionalidades sem grande impacto para o negócio ou solicitações de serviços.



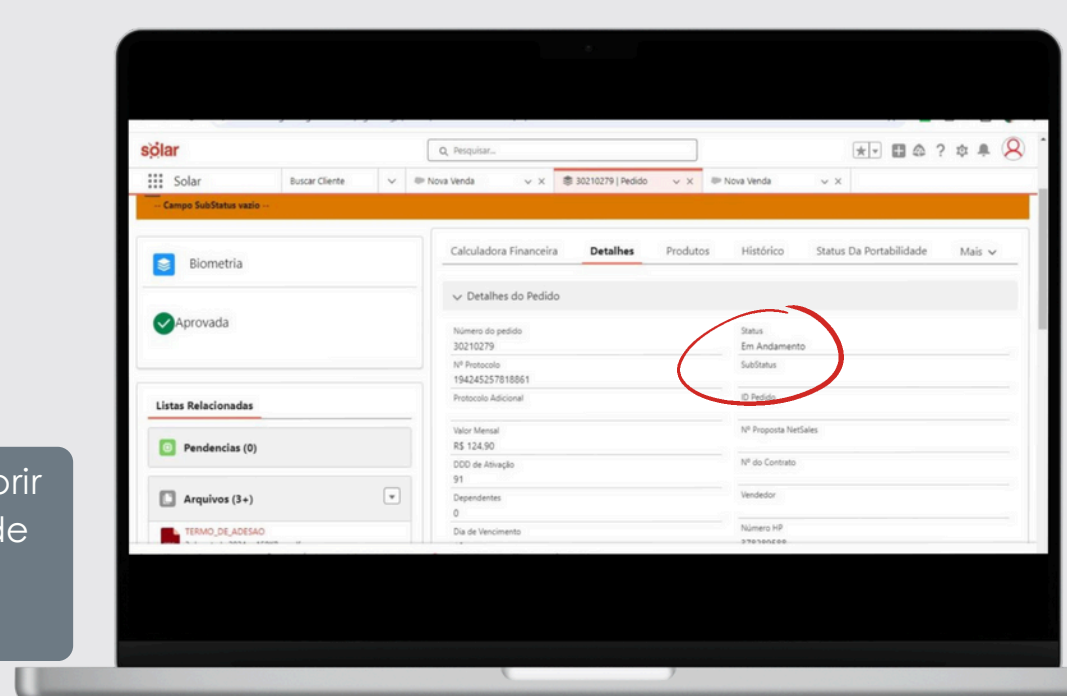
Caso seja de canais externos, procure seu ponto focal ou GN.



Para os cenários a seguir seguir as orientações, você não precisa ficar aguardando uma resposta caso tenha relatado na comunidade do WhatsApp. E desta forma você estará também atendendo seu cliente mais rápido.

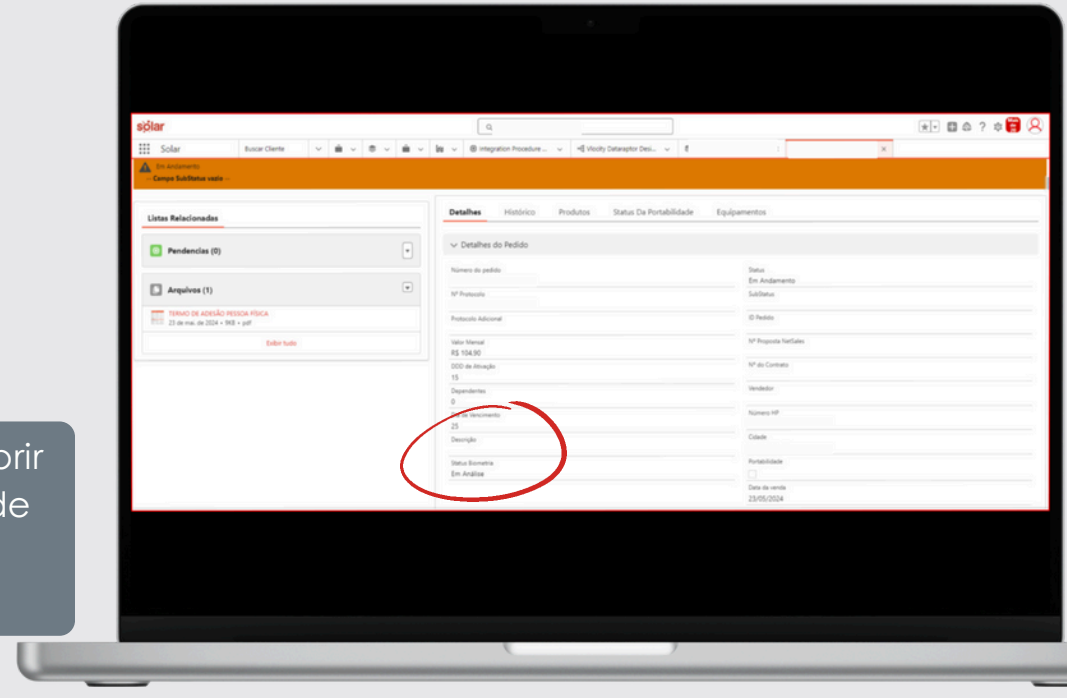
PEDIDO GERADO STATUS "EM ANDAMENTO" E SUBSTATUS VAZIO

Status	Em Andamento
Substatus	"Vazio"
Biometria	Aprovada
O que Fazer?	aguardar prazo máximo de 5min (SLA), caso não atualize, abrir chamado no SMARTI , seguir com o fluxo de cancelamento de proposta SOLAR pelo CONEXÃO e seguir com o cadastro da venda pelo legado



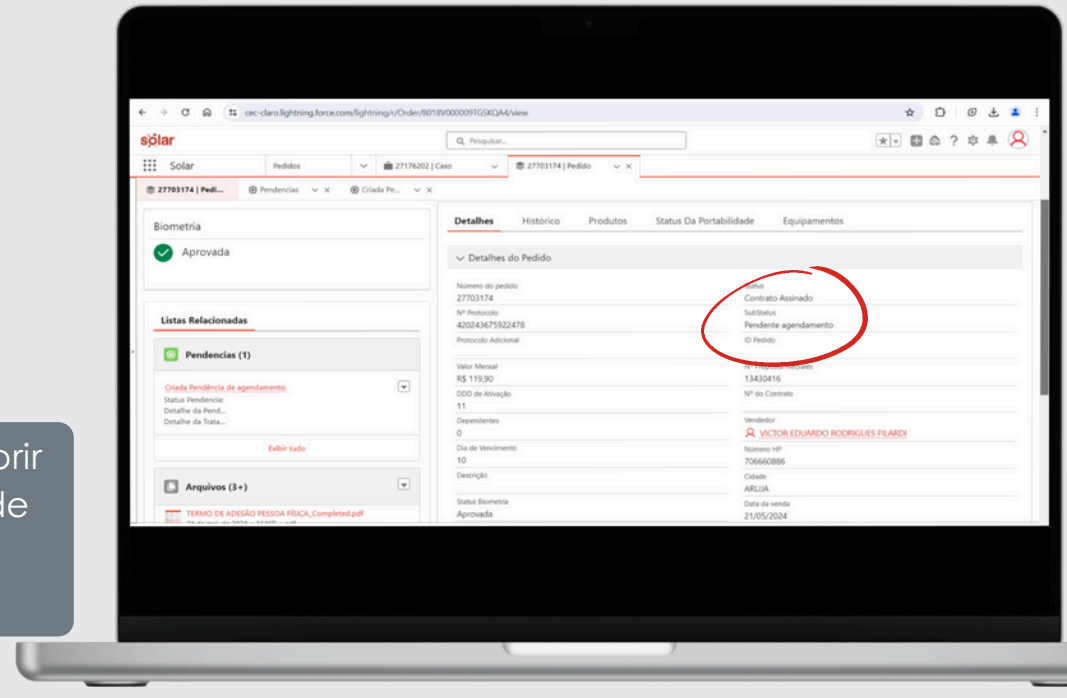
BIOMETRIA NÃO ATUALIZA O RETORNO NO SOLAR OU ATUALIZA COM STATUS INCONCLUSIVO APÓS ANÁLISE NA BRSCAN

Status	Em Andamento
Substatus	"Vazio"
Biometria	Em Análise e/ou inconclusivo
O que Fazer?	aguardar prazo máximo de 5min (SLA), caso não atualize, abrir chamado no SMARTI , seguir com o fluxo de cancelamento de proposta SOLAR pelo CONEXÃO e seguir com o cadastro da venda pelo legado



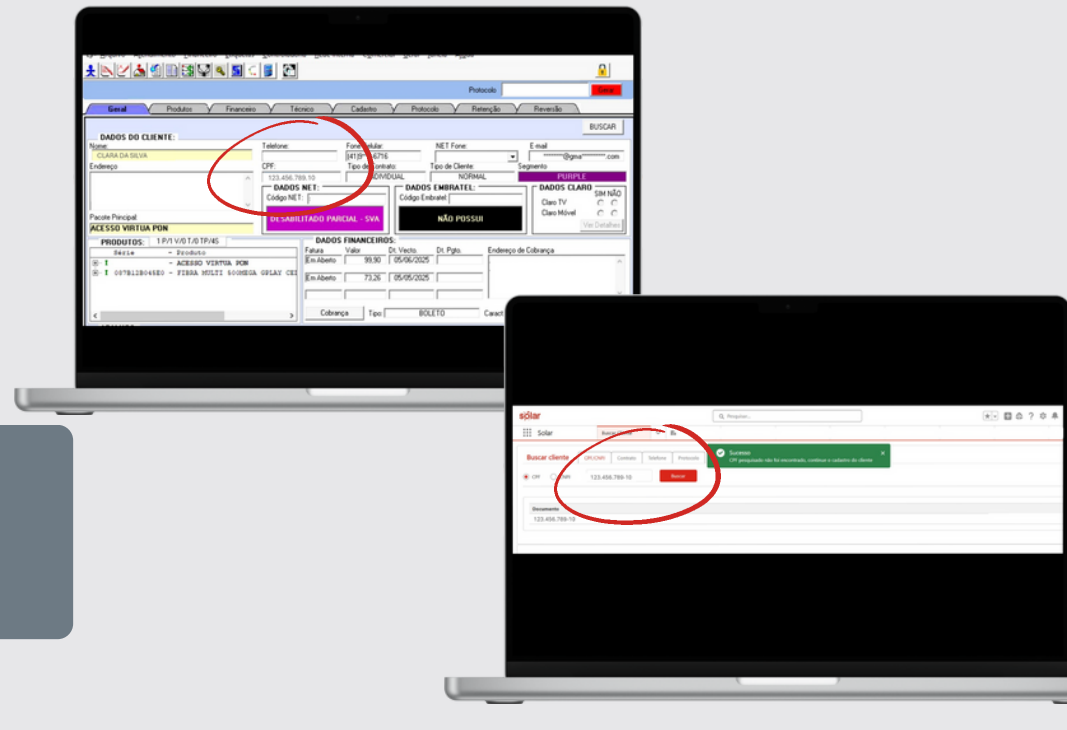
PEDIDO GERADO FICA PARADO COM SUBSTATUS "PENDENTE DE AGENDAMENTO" OU "AGENDAMENTO ESCOLHIDO"

Status	Contrato Assinado
Substatus	Pendente Agendamento
Biometria	Aprovada
O que Fazer?	aguardar prazo máximo de 5min (SLA), caso não atualize, abrir chamado no SMARTI , seguir com o fluxo de cancelamento de proposta SOLAR pelo CONEXÃO e seguir com o cadastro da venda pelo legado



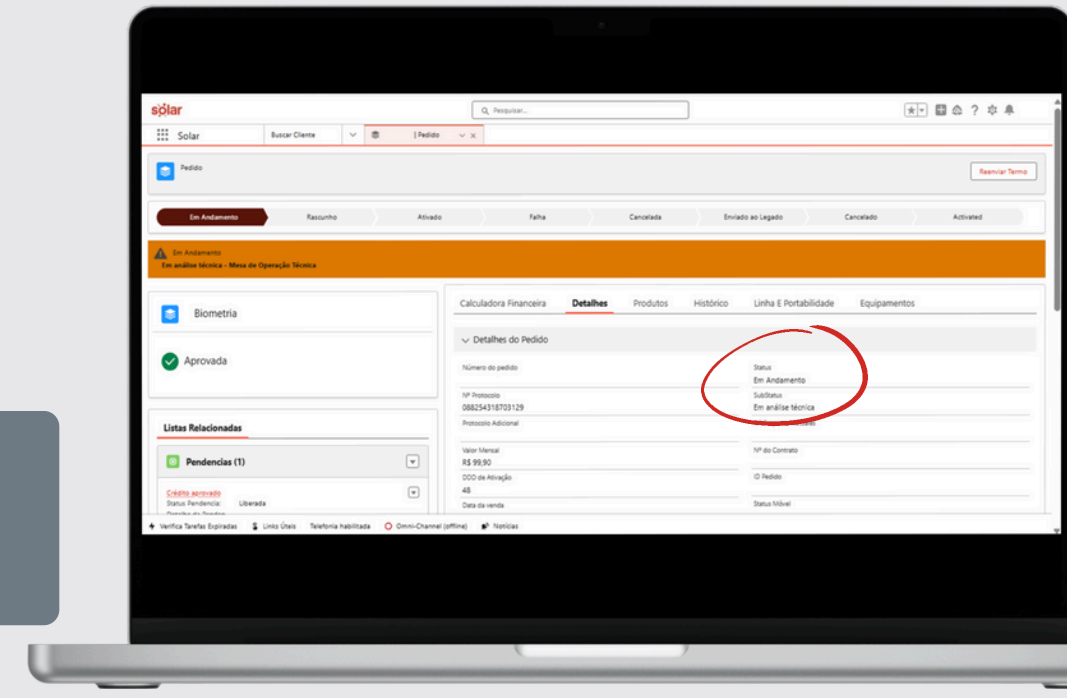
CONTRATO LOCALIZADO NO LEGADO E NÃO LOCALIZADO NO SOLAR

Status	Não se Aplica
Substatus	Não se Aplica
Biometria	Não se Aplica
O que Fazer?	Abrir chamado no SmartI com o filtro: Problemas de Sistemas Corporativos Serviço: SOLAR Classificação: COMERCIAL PF



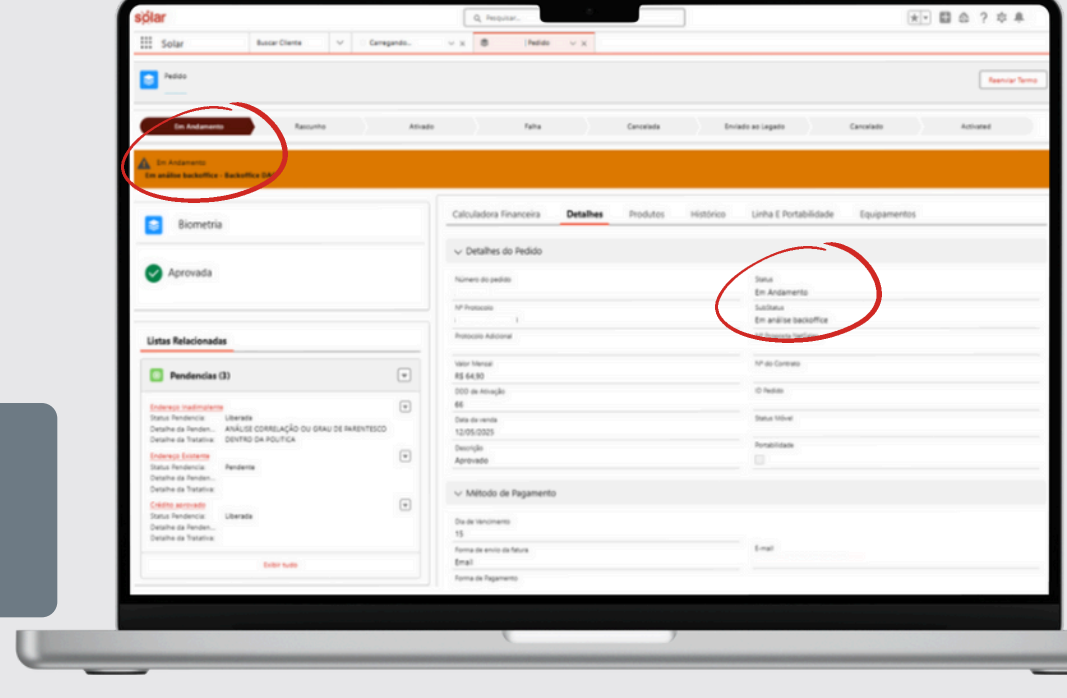
PEDIDO PARADADO NO STATUS " EM ANÁLISE TÉCNICA"

Status	Em Andamento
Substatus	Em Análise Técnica
Biometria	Aprovada
O que Fazer?	Quando ocorre "Em Análise Técnica" é preciso refazer a venda pelo legado.



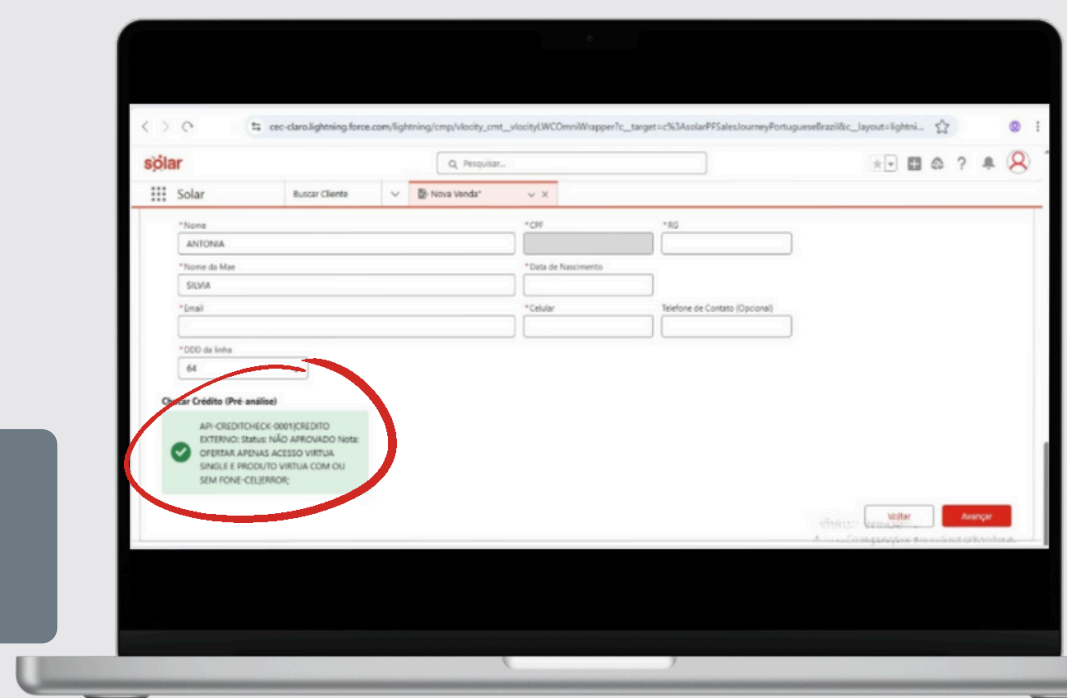
PEDIDO PARADO NO STATUS " EM ANÁLISE BACKOFFICE - BACKOFFICE DAC"

Status	Em Andamento
Substatus	Em análise backoffice
Biometria	Aprovada
O que Fazer?	Seguir com a venda pelo legado



CRÉDITO EXTERNO NÃO APROVADO - OFERTAR APENAS ACESSO VÍRTUA...

Status	Não se aplica
Substatus	Não se aplica
Biometria	Não se aplica
O que Fazer?	Seguir com a Venda normalmente pelo Solar, sendo possível concluir a venda de ACESSO RESTRITO.





1

Procure sempre encerrar as abas abertas, elas impactam no desempenho da ferramenta.

The screenshot shows the Solar interface with three browser tabs open: 'Pesquisar...', 'Nova Venda*', and 'Carregando...'. Red arrows point to each of these tabs. The main interface includes a search bar with 'Pesquisar...' and a 'Buscar' button. Below the search bar, there are filters for 'CPF/CNPJ', 'Contrato', 'Telefone', and 'Protocolo'. The bottom of the page shows a table with columns: 'Nome ↑', 'Documento ↑', 'CEP', 'Logradouro ↑', 'Números ↑', 'Complemento ↑', 'Cidade', and 'UF'.

2

Após utilização do Solar, sempre fazer o logout do sistema.

The screenshot shows the Solar interface with the user profile dropdown menu open. The user is identified as 'MARIA CLARA' with the email 'cec-claro.my.salesforce.com'. The dropdown menu includes options for 'Configurações' and 'Fazer logout', with a red arrow pointing to the 'Fazer logout' button. Below the user information, there are options for 'DENSIDADE DE EXIBIÇÃO' (Confortável, Compacta) and 'OPÇÕES' (Alternar para Salesforce Classic).