Laranja: interação do usuário.	⇒	**Azul: Boto**	⇒	**Verde: Link mudança de fluxo**	⇒	**Cinza: observação interna.**	⇒	**Amarelo: $$$$**

Reclamação de Contas Fluxo 3.1

Meu consumo veio alto

↓

Precisamos que você leia e aceite o termo de responsabilidade de redução de consumo para categoria comercial, disponível **AQUI link PDF**.

↓

Usuário clica e visualiza o termo. Ou não. Independente disso, a próxima mensagem é:

↓

Você concorda com o termo de responsabilidade da reclamação?

↓

Sim.	→	**Não**.

↓

Sim.

↓

Consta no cadastro que sua categoria é **Comercial**. A categoria diz o quanto você paga de tarifa do imóvel, em função do uso que você faz da água. Exemplo: imóveis residenciais pagam uma determinada tarifa. Imóveis comerciais, públicos, industriais e/ou mistos pagam outra. Já uma **economia** é uma unidade consumidora e pode corresponder a um só imóvel ou a cada uma das subdivisões de um imóvel considerada ocupável. Por exemplo: um prédio seria um imóvel e cada um dos apartamentos seria uma economia.	OU→	**Seu imóvel possui mais de uma categoria**	⇐	**Situações de imóvel que trava reclamação, exclusivas de consumo alto CNPJ**

↓

Dito isso, vamos precisar de uma foto em **JPEG** ou **JPG** da fachada do imóvel. Está com ela em mãos?

↓

Sim.	→	**Não**.

↓

Sim.

↓

Certo. Escolha uma categoria abaixo para o seu imóvel:

↓

Residencial	→	Comercial	→	Industrial	→	Público	⇐	**Depende de parâmetro da empresa**

↓

Residencial	→	**Comercial**	→	**Industrial**	→	**Público**	→⇐	**Item escolhido, salva no RA e prossegue fluxo**

↓

Escolha agora a quantidade de economia abaixo para o seu imóvel:

↓

1	→	2	→	3	→	X	⇐	**Depende de parâmetro da empresa**

↓

1	→	**2**	→	**3**	→	**X**	⇐	**Item escolhido, salva no RA e prossegue fluxo**

↓

Quase acabando. Envie a foto da fachada do imóvel. Ou digite **SAIR** se não estiver com ela em mãos no momento, encerrando o atendimento.

↓

Cliente seleciona Foto.jpg.	OU→	**Cliente digita SAIR**.	OU→	**Cliente digita outra palavra sem selecionar imagem**.

↓

Final de Ciclo Registrado.

↓

Perfeito. Enviamos o número do protocolo deste atendimento para seu e-mail. Você pode ver o andamento da reclamação acessando nosso serviço de **Acompanhar Registro de Atendimento** e digitando a matrícula do imóvel. Aguarde validação do nosso setor responsável.	⇐	**Entendi que a conta não é retificada na hora, como nos demais tipos de serviço**

↓

Precisa de algo mais? Se sim, deseja continuar:

↓

Com o mesmo imóvel	→	**Com um imóvel diferente**	→	Sair

↓

Sair

↓

Deixe sua avaliação, escolhendo abaixo:

↓

Usuário escolhe de 1 a 5.

↓

Até 3 (muito ruim, ruim, razoável) veja o fluxo AQUI	→	**De 4 a 5 (bom, excelente) veja o fluxo AQUI**

Clique **AQUI** para retornar. ~~NOSIDEBAR~~

From:
https://www.gsan.com.br/ - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:
https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:contesta:alto:cnpj&rev=1609357363

Last update: **30/12/2020 19:42**