

Laranja: interação do usuário.  $\Rightarrow$  Verde: Link mudança de fluxo  $\Rightarrow$  Azul: Boto  $\Rightarrow$  Cinza: observação interna.



## Reclamação de Contas Fluxo 1.3

Não temos imóvel vinculado a esse **CPF ou CNPJ**. Verifique se digitou corretamente e informe de novo. OU digite **SAIR**.



**CPF/CNPJ digitado**  $\rightarrow$  **SAIR**



Prosseguindo: digite seu e-mail completo. Não esquece do @ e dos pontos.	OU→	<b>O CPF/CNPJ informado não bate.</b>	OU→	<b>Não temos imóvel vinculado a esse CPF.</b>	↔	<b>Cenário para CPF digitado errado ou não localizado na base</b>
--	-----	---	-----	---	---	---



**E-mail digitado**



Agora escolha o tipo de reclamação:	OU→	<b>Você não tem e-mail cadastrado.</b>	↔	<b>Serve tanto para cenários onde e-mail digitado não bate com o da base quanto cenários onde não tem e-mail na base</b>	OU→	<b>Esse endereço de e-mail não parece correto</b>
---	-----	--	---	--	-----	---



Erro de leitura do hidrômetro	→	Meu consumo veio alto	→	Categoria errada e/ou número de unidades consumidoras também
----------------------------------	---	--------------------------	---	---



<b>Erro de leitura do hidrômetro</b>	→	<b>Meu consumo veio alto</b>	→	<b>Categoria errada e/ou o número de unidades consumidoras também</b>
--	---	----------------------------------	---	---



**Alterar os nomes dos tipos de reclamação para esses acima**

Clique **AQUI** para retornar.



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:cpf>

Last update: **01/03/2021 18:34**



