



# Guia Geral de Processos de Negócios - Autoleitura

## Introdução ao Guia Geral de Processos

Para que as implantações do Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento (**GSAN**) sejam cada vez mais eficientes e eficazes, é necessário que o conhecimento de todas as funcionalidades oferecidas pela ferramenta esteja disponível de uma maneira geral, em uma abordagem de processos de negócios.

A eficiência e a eficácia dos processos nas organizações têm como premissa o fácil acesso ao conhecimento dos seus requisitos, processos, subprocessos e configurações essenciais. Nesse contexto, este **Guia Geral de Processos** abordará as etapas de gestão do (**GSAN**). Partiremos de uma visão macro de modelagem de processos com vista ao alcance de resultados.

Estimamos que esses resultados alcançados sejam um conhecimento macro das normas e dos conhecimentos mediante os quais um processo é realizado no (**GSAN**); um conhecimento geral do processo, capaz de identificar suas sequências no fluxo do (**GSAN**), bem como os cadastros e as configurações que influenciam cada etapa, além de um conhecimento geral da entrada e saída de cada processo, e sua dependência ou relacionamento com outros processos do (**GSAN**).

## O que é um processo de negócio?

É um conjunto de atividades realizadas em uma sequência específica. Tem como objetivo viabilizar a produção de um bem ou serviço que agregue valor ao cliente. Além disso, um conjunto de processos de negócio representa de que modo a empresa funciona e produz seus resultados. Nesse sentido, nosso **Guia Geral de Processos** apresenta uma visão orientada a processos, direcionada à realidade externa e apresentando uma visão geral de todas as partes da empresa, com fins de atender às necessidades do cliente. É uma visão funcional orientada a atividades colaborativas, mas sem a necessidade de interação de todas as partes relacionadas à atividade.

## Organização do Guia Geral de Processos

O (**GSAN**) foi desenvolvido com o objetivo de gerenciar operações comerciais de empresas de distribuição de água e saneamento. É dividido em treze módulos de funcionalidades: **Contábil**, **Cadastro**, **Cobrança**, **Atendimento ao Público**, **Arrecadação**, **Faturamento**, **Financeiro**, **Relatórios**, **Micromedição**, **Segurança**, **Batch**, **Operacional e Gerencial**.

Nossos guias gerais de processos contêm a descrição das seis principais macrofunções do (**GSAN**): **Contábil**, **Arrecadação**, **Micromedição**, **Faturamento**, **Cobrança** e **Atendimento ao Público**, cada qual com um guia específico.

Assim, cada guia geral de processos descreve um único fluxo de funcionalidades conforme as seguintes etapas: apresentação dos conceitos, cadastros básicos, **parâmetros**, modelagem do processo (que é a exibição do mapa do processo) e seu descritivo (ou detalhamento do mapa do processo através da descrição do fluxo visualizado). O descritivo deve conter quais ações são automatizadas no (**GSAN**) e quais são executadas manualmente.

Outros itens podem ser adicionados sempre que a execução do processo e suas configurações necessitarem.

Neste guia é abordado o módulo: **Micromedição**, serviço de **Autoleitura** disponibilizado pelo **Boto da Consenso Tecnologia**.

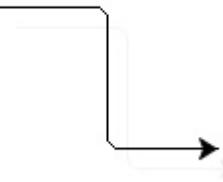
## Metodologia dos modelos de processo

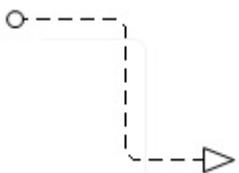
A metodologia adotada para a modelagem dos processos do guia geral de processos é a **Business Process Management** (BPM). O BPM é uma abordagem disciplinar que identifica, desenha, executa, documenta, mede, monitora, controla e otimiza processos de negócio, sejam eles automatizados ou não. A meta é alcançar resultados consistentes, alinhados aos objetivos estratégicos da organização.

## Notação padrão utilizada neste módulo

Notação é uma representação gráfica das etapas de trabalho de um processo. A notação padrão que adotaremos é a **Business Process Modeling Notation** (BPMN), uma linguagem padrão internacional utilizada para o mapeamento de processos, na intenção de facilitar seu entendimento geral por meio de uma comunicação visual acessível a qualquer pessoa. A intenção é diminuir as lacunas entre a instituição dos processos de negócio e sua implementação, permitindo que processos sejam executados sem abstrações que gerem múltiplas interpretações sobre seu funcionamento.

No módulo **Micromedição, Autoleitura**, utilizaremos a notação a seguir:

| Símbolo   | Elemento            | Descrição  |
|---|---------------------|--|
|  | Evento.             | Evento que ocorre, dando início ao processo.   |
|  | Evento.             | Evento intermediário, indicando uma etapa que ocorre durante o processo e que pode afetar seu fluxo. |
|  | Atividade.          | Passo do processo.   |
|  | Atividade.          | Passo do processo executado automaticamente.   |
|  | Atividade.          | Passo do processo executado manualmente.   |
|  | Conexão sequencial. | Identifica a ordem em que as atividades do fluxo serão executadas.                                   |

| Símbolo   | Elemento            | Descrição  |
|---|---------------------|--|
|  | Conexão sequencial. | Identifica uma segunda atividade, acionada por uma atividade principal dentro do fluxo.  |
|  | Artefato.           | Elemento que produz mais informações sobre o processo, não necessariamente estando associado ao fluxo principal. Exemplo: um documento produzido em determinada etapa do processo. |
|  | Decisão.            | Indica o controle dos pontos de convergência e divergência no fluxo, indicando duas ou mais direções possíveis.  |
|  | Evento.             | Evento que finaliza o processo.  |

## Módulo: Micromedição - Autoleitura

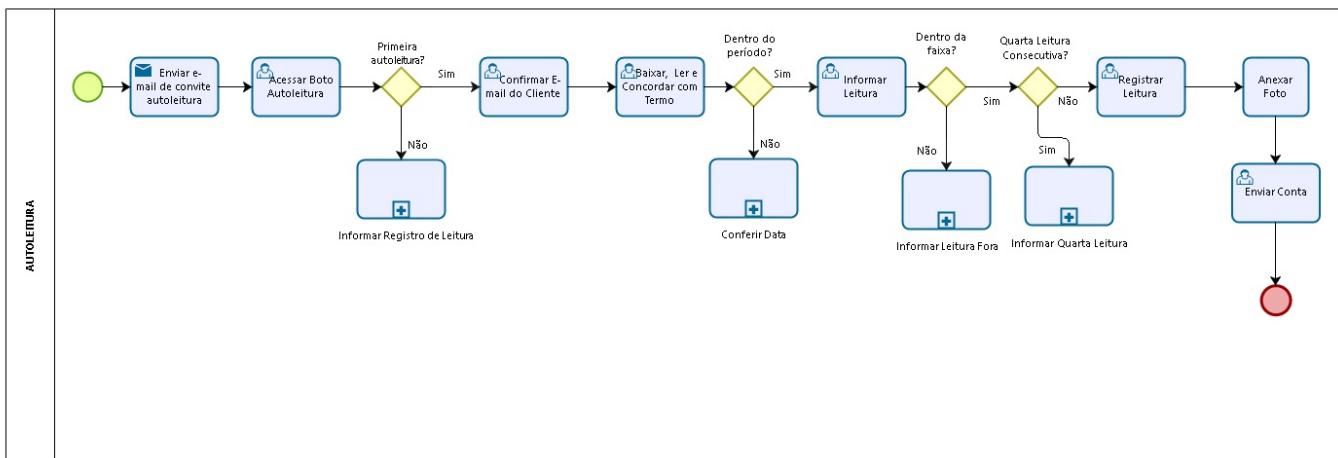
### Conceito

A **Autoleitura** é um processo disparado através do atendimento virtual do **Boto** e permite aos clientes das concessionárias de água e saneamento registrarem a leitura do hidrômetro dos seus imóveis. Quatro condições são essenciais para o processo de **Autoleitura**:

1. Imóvel residencial;
2. Com usuário vinculado;
3. Imóvel previamente cadastrado como apto a fazer a leitura do seu hidrômetro e do consumo de água do seu imóvel;
4. Autoleitura dentro do período de faturamento do imóvel.

## Modelo Macro do Processo Autoleitura

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de autoleitura. Clique sobre a imagem para aumentar seu tamanho.



## Descrição do Processo

Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo macro visualizado no tópico anterior, indicando o papel de cada usuário responsável por executar cada etapa.

1. **Enviar E-mail de Convite Autoleitura:** neste passo, um processo **Batch** dispara um e-mail que é enviado para clientes que já recebem suas contas de forma *online*, convidando-os a fazer autoleitura e passando o *link* do **Boto** no final do convite.

2. **Acessar Boto Autoleitura:** aqui, o cliente trava contato com o serviço, ou direto pelo **Menu** ou mediante *link* do e-mail.

3. **Primeira Autoleitura?:** a esta altura, o sistema identifica se o cliente já fez autoleitura antes, depois de o cliente digitar a *Matrícula* ou o *CPF* durante a interação.

1. Caso seja a primeira autoleitura, é preciso cadastrar o imóvel como apto para o serviço. Para tanto, é necessário que o sistema confirme o e-mail do cliente no passo **Confirmar o E-mail do Cliente**

2. Depois, o cliente tem contato com o termo de responsabilidade e aceite da autoleitura, no passo **Baixar, Ler e Concordar com o Termo**.

3. Em seguida, **Informar Leitura** se estiver dentro do período

1. Se estiver fora do período, **Conferir Data**, sendo orientado pelo atendente virtual a voltar em uma data específica.

2. **Registrar a Leitura** se estiver dentro da faixa de consumo.

3.

**Anexar Foto**

4.

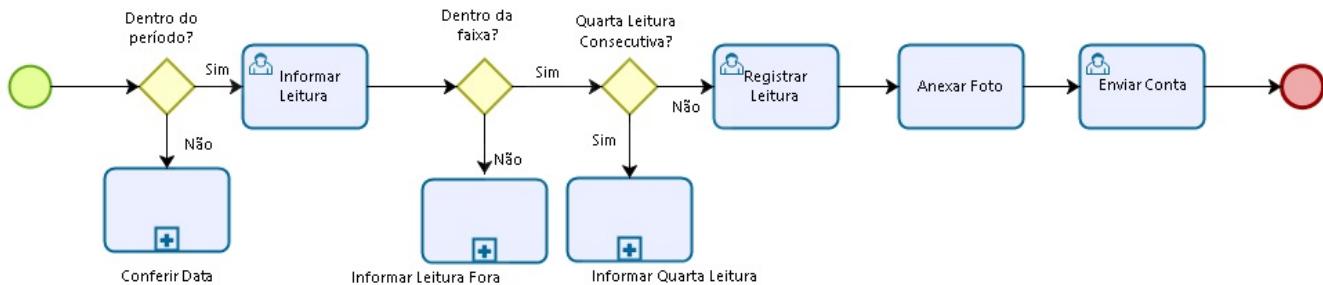
E **Enviar Conta**.

1. Agora, se a leitura informada estiver fora da faixa de consumo, é preciso **Anexar Foto do Hidrômetro** e abrir **RA AQUI**. O mesmo no caso em que está acontecendo uma **Quarta Leitura Consecutiva**.

4. Cliente já fez autoleitura? O passo seguinte é **Informar Registro de Leitura** direto, sem cadastrar imóvel.

## Modelo Micro do Processo Autoleitura: Informar Registro de Leitura

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de informar autoleitura para imóveis já cadastrados como aptos.



### Descrição do Processo

Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo micro visualizado no tópico anterior, indicando o papel de cada usuário responsável por executar cada etapa.

1.

Se estiver **Dentro do Período**, o usuário vai **Informar a Leitura**.

2.

Estando **Dentro da Faixa**, o **Boto** vai **Registrar a Leitura**.

3.

Registrada a leitura, o **Boto** cumpre o processo de **Enviar Conta**.

1.

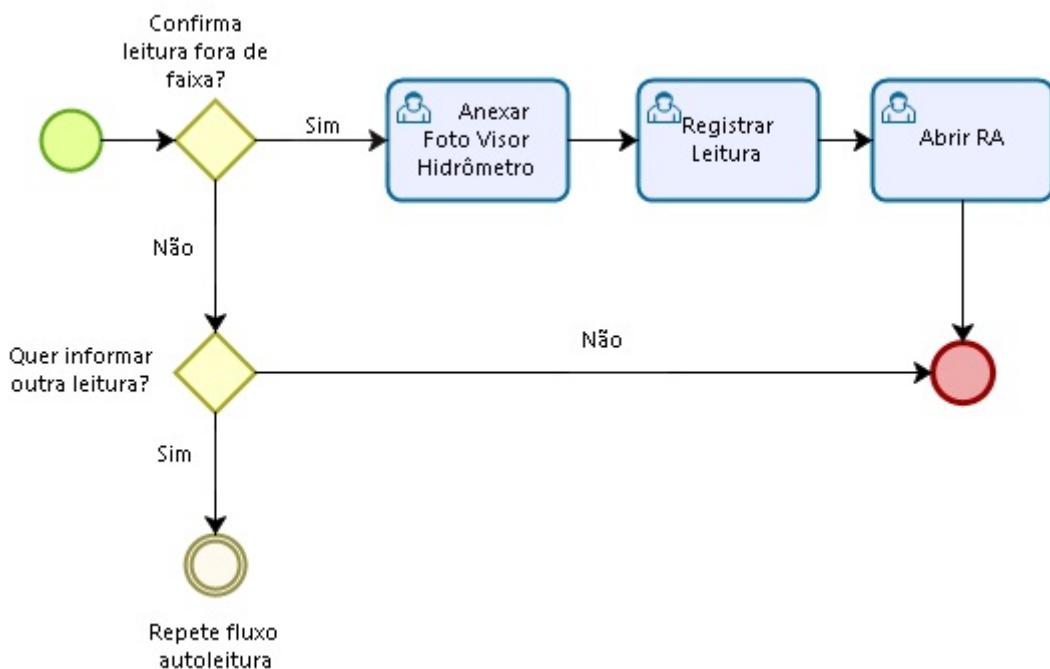
Caso esteja fora do período, o atendente virtual direciona o usuário para **Conferir Data**, onde é orientado pelo atendente virtual a voltar em uma data específica.

2.

Caso a leitura informada esteja fora da faixa, o **Boto** solicita uma confirmação, pedindo ao cliente que anexe uma foto, no passo **Anexar Foto do Hidrômetro**.

## Modelo Micro do Processo Autoleitura: Leitura Fora de Faixa

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de leitura fora de faixa.



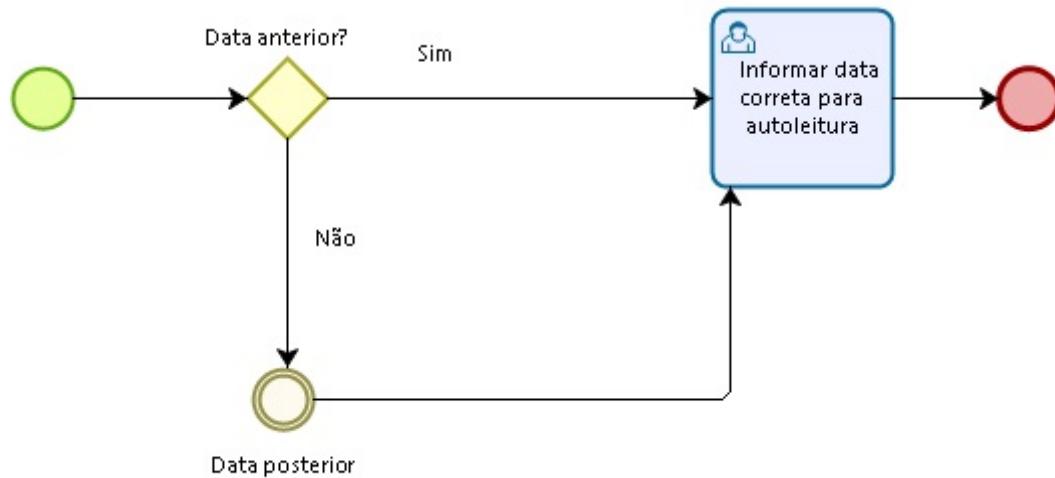
## Descrição do Processo

Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo micro visualizado no tópico anterior, indicando o papel de cada usuário responsável por executar cada etapa.

1. Se o cliente não confirmar a leitura fora de faixa, o **Boto** pergunta se ele deseja informar outra leitura. Escolhendo sim, o **Boto** direciona o cliente para o início do processo macro, descrito **AQUI**. Caso o cliente não queira continuar, o **Boto** encerra o atendimento.
2. Mas se o cliente confirmar a leitura fora de faixa, o atendente virtual solicita **Anexar Foto do Visor do Hidrômetro**. Em seguida, pede que o cliente digite os números pretos que estão no visor do hidrômetro da foto, confirmando a autoleitura. Só depois disso é que o **Boto** vai **Registrar Leitura** e **Enviar Conta**.

## Modelo Micro do Processo Autoleitura: Conferir Data

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo que decorre quando o sistema identifica que a data para a autoleitura já passou ou ainda não chegou.



## Descrição do Processo

Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo micro visualizado no tópico anterior, indicando o papel de cada usuário responsável por executar cada etapa.

1. Assim que o sistema identifica que a data corrente da autoleitura é anterior ou posterior à data da leitura do imóvel em questão, uma mensagem de crítica é visualizada, informando a data correta ao cliente e pedindo para que retorne no período especificado.

## Modelo Micro do Processo Autoleitura: Informar Quarta Leitura

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de leitura fora de faixa.



## Descrição do Processo

Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo micro visualizado no tópico anterior, indicando o papel de cada usuário responsável por executar cada etapa.

1.  
Se o cliente não confirmar a leitura fora de faixa, o **Boto** pergunta se ele deseja informar outra leitura. Escolhendo sim, o **Boto** direciona o cliente para o início do processo macro, descrito **AQUI**. Caso o cliente não queira continuar, o **Boto** encerra o atendimento.
2.  
Mas se o cliente confirmar a leitura fora de faixa, o atendente virtual solicita **Anexar Foto do Visor do Hidrômetro**. Em seguida, pede que o cliente digite os números pretos que estão no visor do hidrômetro da foto, confirmando a autoleitura. Só depois disso é que o **Boto** vai **Registrar Leitura e Enviar Conta**.

E com a descrição do processo de **Conferir Data** concluímos o **Guia Geral de Processos de Negócios - Autoleitura**. Para mais detalhes sobre o **Boto**, clique **AQUI**.

[<< Voltar](#)

~~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=treinamentos:livre:processos:autoleitura:macro&rev=1588793418>

Last update: **06/05/2020 19:30**

