

História de Usuário: “Apenas 20% das obras registradas são auditadas”, “NFs com informações erradas ou duplicadas que não caem nos 20% da auditoria, são validadas” e “A auditoria é manual e as NFs são validadas apenas uma vez”

História:

Eu como empresa interessada em mitigar os problemas de auditoria

Desejo fazer uma pré validação

Para que os formulários com dados inválidos ou duplicados não sejam enviados para auditoria

Problema:

Não há uma pré-validação das obras enviadas, permitindo que formulários inválidos sejam submetidos e assim havendo superlotação. Muitos desses formulários não passam pela auditoria, pois não há capacidade de atender mais que 20% das obras registradas.

Cenário 1: Pré-validação com dados válidos:

Dado que preenchi corretamente os dados da obra

Quando submeto o formulário

Sou redirecionado para uma tela informando que será aprovada em até 48h

Cenário 1.2: Pré-validação completa após checagem automática

Dado que preenchi todos os dados corretamente

Quando o prazo de 48h termina, sou avisado de que meus pontos serão liberados em até 45 dias

Cenário 1.1: Pré-validação incompleta após checagem automática

Dado que preenchi algum dado incorretamente no formulário

Quando o prazo de 48h termina, sou avisado de que há algum dado incorreto/inconsistente

E sou pedido para cadastrar novamente a obra

Cenário 2: Registro de equipamento duplicado

Dado que cadastrei um equipamento já cadastrado previamente

Quando submeto o formulário

E informo o número de série do equipamento

Sou alertado que há duplicidade nos dados informados e as informações não são válidas

Então uma mensagem é exibida na tela “Esse produto já foi cadastrado.”

E o equipamento não é registrado.

Cenário 3: Pré-validação com um ou muitos dados inválidos:

Dado que preenchi algum dado incorretamente

Quando submeto o formulário

Sou avisado de que um ou muitos campos estão inválidos (informando quais campos estão incorretos)

Solução proposta:

Criar um sistema de pré validação para as obras enviadas, checando se as informações estão corretas:

- ★ Nome do Cliente
- ★ Data da Obra
- ★ CPF/CNPJ * (PRECISA SER VÁLIDO NO FORMATO BRASILEIRO)
- ★ Nota fiscal do equipamento *
- ★ Localização atual da instalação *
- ★ SN do equipamento * (não pode estar duplicado)
- ★ Token gerado a partir da confirmação de conclusão da obra (O usuário precisa confirmar se a obra realmente foi efetuada) *

Um formulário apenas será aceito se:

- ☐ Não pode haver duplicações, ou seja, aquele equipamento não pode estar no banco de dados.
- ☐ O instalador precisa informar um token válido, que é gerado apenas se o cliente confirmar a obra.
- ☐ O CPF do instalador precisa estar previamente cadastrado no banco de dados.
- ☐ Não haver inconsistência de dados no formulário.

Esse formato de sistema de pré validação não só irá mitigar a maior parte dos problemas da empresa, como também irá encerrar a superlotação de obras inválidas. A parte da auditoria será necessária apenas para casos específicos, assim atendendo 100% dos casos.

História de Usuário: Realizar checagem dupla na realização de serviço para compensação de nota fiscal no clube dos instaladores

Problema atual: Atualmente, as notas fiscais imputadas e validadas podem ser canceladas após a validação. Com isso, notas fiscais frias podem ser emitidas por profissionais de má fé, que após os pontos serem compensados no clube, cancelam as mesmas, gerando um custo para a Daikin sem a contrapartida dos instaladores.

Solução proposta: Após a submissão de uma nota fiscal no clube, a mesma fica em “**quarentena**” aguardando a confirmação do cliente solicitante de que o serviço foi realizado pelo instalador que emitiu a nota.

O objetivo dessa história é reduzir os custos indevidos para Dalkin e aumentar a assertividade dos casos enviados para a auditoria.

Caso de uso: Após submeter a nota fiscal no clube, um link de confirmação é enviado para o cliente solicitante para confirmação da instalação.

Cenário 1: Nota fiscal válida:

Sendo um instalador

Dado que submeti a(s) nota(s) referentes a uma instalação

Quando o envio é feito com sucesso

Então os dados informados são verificados

E não havendo duplicidade na base de dados

Então me é fornecido um link para enviar para o cliente solicitante

Cenário 2: Nota fiscal inválida:

Sendo um instalador

Dado que submeti a(s) nota(s) referentes a uma instalação

Quando o envio é feito com sucesso

E havendo duplicidade na base de dados

Então me é informado de que os dados já foram submetidos anteriormente

E a instalação é marcada como imprópria

Cenário 2.1: Nota fiscal inválida, porém foi fraudada por outro instalador:

Sendo um instalador

Dado que submeti a(s) nota(s) referentes a uma instalação

E sou informado de que os dados já foram submetidos anteriormente
Quando seleciono a opção de “contestar inconformidade”
Então sou redirecionado à tela de submissão de evidências
E a instalação é enviada para auditoria

Caso de uso: após receber o link, o cliente o acessa e confirma a instalação.

Cenário 1: O link é devidamente carregado e o serviço de instalação é confirmado

Cenário 1.1: Ao confirmar a instalação é exibido uma tela de sucesso para o usuário e os pontos da instalação são dados ao instalador

Sendo um cliente
Dado que acessei o link enviado
Quando valido um serviço de instalação
Então um erro ocorre ao validar o serviço
E então é exibido um alerta informando que a confirmação não foi realizada

Cenário 1.2: Ao confirmar a instalação um erro ocorre

Sendo um cliente
Dado que acessei o link enviado
Quando valido um serviço de instalação
Então um erro ocorre ao validar o serviço
E então é exibido um alerta informando que a confirmação não foi realizada

Cenário 2: O cliente visita o link novamente já tendo confirmado a instalação

Sendo um cliente
Dado que acessei o link enviado
Quando a página é carregada com sucesso
Então é apresentado a mensagem de que o serviço já foi validado pelo cliente
E então o call to action para validar o serviço encontra-se indisponível

Cenário 3: após receber o link, o cliente o acessa e não confirma a instalação.

Cenário 3.1: O cliente informa que o serviço não foi realizado e de fato não foi.

Sendo um cliente

Dado que acessei o link enviado

Quando a página é carregada com sucesso

E informo que a instalação não foi realizada

Então é apresentado um modal informando que a confirmação da não instalação foi submetida

E o caso é encaminhado para auditoria

Cenário 3.2: O cliente informa que o serviço não foi realizado, porém foi realizado pelo instalador.

Sendo um cliente

Dado que acessei o link enviado

Quando a página é carregada com sucesso

E informo que a instalação não foi realizada

Então é apresentado um modal informando que a confirmação da não instalação foi submetida

E o caso é encaminhado para auditoria

Cenário 4: após receber o link, o cliente não acessa o link pelo prazo de 24h

Sendo um cliente

Dado que não acessei o link enviado dentro do prazo de 24h

Quando este período é atingido

Então é reenviado o link para avaliação por SMS e e-mail

Cenário 5: após receber o link, o cliente não acessa o link pelo prazo de 7 dias

Sendo um cliente

Dado que não acessei o link enviado dentro do prazo de 7 dias corridos

Quando este período é atingido

Então a central de atendimento entra em contato comigo para validar manualmente a instalação



Gustavo Lima

gustavosl@gmail.com



Israel Cavalcante

leopontorua@gmail.com



Jessica Viana

jessicavianasv@gmail.com



Karine Rafaela

contato.karineasc@gmail.com



Luiz Bastos

luizhrbastos@gmail.com