

## **Documentação de Requisitos Sistema de Cobrança**

O sistema de cobrança tem por funcionalidade principal, gerenciar a carteira de recebíveis de clientes com contrato firmado à empresa de cobrança. Essa carteira constitui-se de títulos de diversas naturezas, onde serão efetuados contatos e agendados os recebimentos. O sistema deve gerenciar o cadastro dos clientes e seus respectivos clientes, e por sua vez das cobranças e registro de possíveis renegociações.

O sistema deve manter um cadastro de pessoas contendo alguns dados que devem estar presentes em todas as pessoas cadastradas no sistema, tais como, código, nome, telefone, celular, e-mail e situação ativo ou inativo endereço. Essas pessoas, quando a natureza podem ser: Física, que além das informações gerais de pessoa devem ter os seguintes dados: RG, CPF, Data de Nascimento, Nome da Mãe, Nome do Pai, e Responsável Financeiro e Jurídica com os seguintes dados específicos CNPJ, Inscrição Estadual, Nome Fantasia, Sócios, Fax, Contato, Telefone do Contato. Todos os funcionários da empresa de cobrança são pessoas físicas. As pessoas jurídicas podem ser clientes e fornecedores, e devem ter registrados um contrato de prestação de serviços. O sistema deve manter um registro desses contratos, como natureza da operação, Contratante, Contratado, valor do contrato, valor da multa rescisória, forma de pagamento, vigência do contrato.

Os clientes com contrato de prestação de serviços formalizados com a empresa de cobrança serão conhecidos como clientes diretos. Os clientes diretos também terão seus clientes cadastrados no sistema produzindo assim uma carteira de clientes indiretos. Os clientes indiretos tanto podem ser pessoas físicas ou jurídicas.

O sistema deve ser capaz de emitir boletos bancários tanto para os clientes diretos quanto os indiretos cadastrados no sistema. Para isso será necessário manter um cadastro de dados bancários e informações sobre a carteira de cobrança dos bancos cadastrados no sistema. Os dados bancários deve conter as seguintes informações: Código do Cliente, Código Banco, Nome Banco, Agência, Conta Corrente, Código do Cedente, Nome do Cedente, Código da Carteira, Variação da Carteira, Nosso Número, Diretório de Arquivos para Remessa, Diretório de Arquivos para Retorno, Nosso Número.

O sistema deve ser capaz de além de imprimir os boletos, enviá-los por e-mail, ou os seus dados por SMS.

Deve ser possível agendar e efetuar contatos com os clientes, onde podem ser utilizados algum texto padronizado para o atendimento, a esse texto chamamos de Script de Atendimento, que irá conter os seguintes dados: Tipo (Confirmação de recebimento, cobrança e Pesquisa de Satisfação), também deve ser possível adicionar novos tipos.

O sistema deve manter um cadastro de contatos dos clientes armazenando os seguintes dados:

Tipo de Contato que podem ser Confirmação de recebimento, Cobrança, Pesquisa de Satisfação, (podendo-se adicionar novos tipos), Situação: Aberto ou Realizado, data e hora do contato, nome do atendente que efetuou o contato, o Script Utilizado e o registro da resposta do cliente. Além disso deve-se permitir reagendar um contato para uma data posterior ao contato efetuado.