

Call Center Recuperação de Crédito

PSA

Especificação de Requisitos

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

Índice

1	<i>Âmbito</i>	3
2	<i>Arquitectura do Sistema</i>	4
2.1	<i>Software</i>	4
3	<i>Gestão de Utilizadores e de Telefones</i>	5
4	<i>Campanhas</i>	5
4.1	<i>Outbound</i>	6
5	<i>Contratos</i>	6
5.1	<i>Prioridade do Contrato</i>	7
5.2	<i>Mapeamento Contrato / Campanha</i>	7
5.3	<i>Mapeamento Código Postal / Zona Geográfica</i>	8
5.4	<i>Estados do Contrato</i>	8
6	<i>Download</i>	8
7	<i>Ecrãs de Script</i>	9
8	<i>Tipificações</i>	10
9	<i>Relatórios</i>	10
9.1	<i>Relatório A – Contactos Nulos</i>	10
9.2	<i>Relatório B – Resultado das Campanhas</i>	11
9.3	<i>Relatório C – Contratos Regularizados/Agravados</i>	11
Anexo A	<i>Formato ficheiro de importação dados</i>	12
Anexo B	<i>Processo de Download</i>	14
Anexo C	<i>Base de Dados</i>	15
Anexo D	<i>Ecrãs de Script</i>	16
Anexo E	<i>Tipificações</i>	19
Anexo F	<i>Relatórios standard em campanhas Outbound</i>	21
Anexo G	<i>Relatórios – Especificações PSA</i>	22

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

1 Âmbito

O presente documento tem como objectivo apresentar o sistema de Call Center da PSA implementado com o sistema EasyPhone.

O objectivo deste sistema é dar suporte ao Serviço de Recuperação de Crédito. Esta equipa tem por missão fazer a gestão dos contratos/clientes que têm mensalidades em atraso. A implementação do Call Center – Recuperação de Crédito irá permitir um controlo da base de dados dos sistemas centrais EKIP e GEVAC. Os agentes através do EasyPhone irão contactar os clientes para que estes regularizem a sua dívida.

O sistema será constituído por uma campanha exclusivamente de outbound para contacto com os clientes com prestações em atraso. Os dados necessários à efectivação dos contactos telefónicos serão gerados diariamente nos sistemas centrais EKIP e VAC e depois carregados na base de dados do EasyPhone.

A informação relevante sobre o desfecho de cada chamada efectuada no Call Center será guardada localmente no EasyPhone, estando previsto um conjunto de relatórios estatísticos.

O projecto descrito neste documento foi desenhado com base num conjunto de reuniões entre a PSA e a EasyPhone. Sendo este aprovado por ambas define-se que o projecto apenas inclui o aqui descrito.

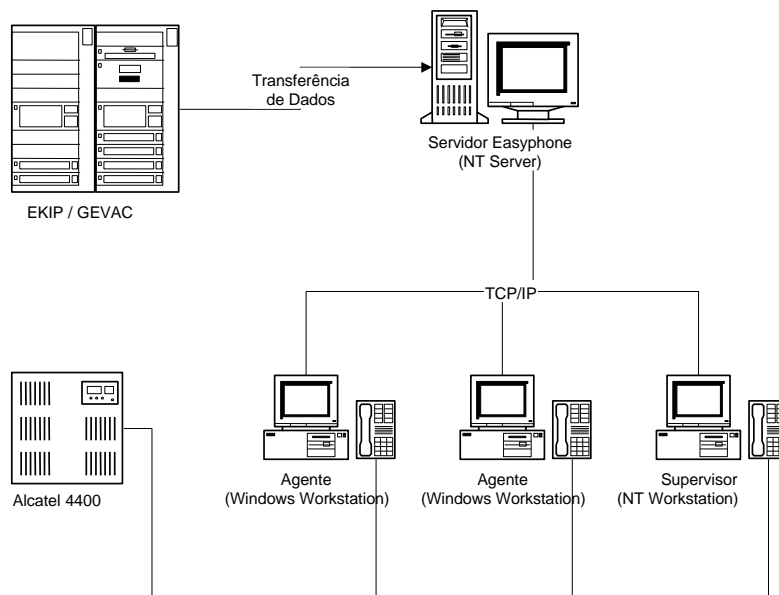
Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

2 Arquitectura do Sistema

O sistema está ligado e dá suporte ao processo de cobranças e recuperação de crédito existente nos sistemas centrais EKIP e VAC, O servidor de EasyPhone é responsável por controlar as chamadas automáticas para os clientes a contactar (em Poder Dial). A base de dados EasyPhone será alimentada por aqueles sistemas centrais.

Os postos de trabalho dos agentes têm o sistema cliente EasyPhone (Cliente EasyPhone + EasyTalk).

A arquitectura do sistema é descrita pela seguinte figura:



2.1 Software

No servidor EasyPhone encontra-se instalado o seguinte Software:

- NT Server
- ORACLE 7.3.4.0.0 Server
- EasyPhone Server 5.1 B1
- Software aplicacional de importação de dados

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

3 Gestão de Utilizadores e de Telefones

As operações de gestão de utilizadores e de tipos de telefones, não estarão disponíveis para os agentes, sendo-o apenas para supervisores através da aplicação EasySupervisor.

A operação de gestão de utilizadores consiste em criar, apagar e alterar informação sobre os utilizadores que interagem com o EasyPhone.

As operações de gestão de telefones consistem em definir a ordem de contacto dos vários tipos de telefone, definir as regras de marcação para cada horário de operação.

4 Campanhas

Foram definidas três campanhas de outbound:

- 1_Incobrado
- Reincidentes
- Incobrad_Graves

que correspondem a níveis progressivos de incumprimento do contrato de crédito. Estas campanhas terão ainda as seguintes definições.

Campanha	Tempo máximo contacto	Pausa (Wrap-up)
1_Incobrado	5m	30s
Reincidentes	7m	1m
Incobrad_Graves	15m	2m

Tab. 1 – Duração e pausa entre contactos

As campanhas terão uma lista de contactos a efectuar, lista esta gerada pelo procedimento de download e importados dos sistemas centrais da PSA. Os dados fornecidos ao EasyPhone serão os essenciais ao contacto a efectuar pelo agente. Na presente proposta, este contacto será exclusivamente telefónico. Em versões posteriores, poderão ser adicionadas funcionalidades tais como o envio de Fax ou a impressão de cartas.

Sempre que um contacto demore mais que o Tempo Máximo Contacto definido para essa campanha, o EasyPhone gerará um alarme para o Supervisor do Call Center.

Depois de terminada a chamada, o Agente disporá de um tempo de *wrap-up* antes de lhe ser entregue uma nova chamada.

Os agentes utilizarão as campanhas como suporte ao contacto com os clientes. As campanhas de Recuperação de Crédito são campanhas de outbound. Utilizando o modo *Power Dial Pause* é possível transferir chamadas internas para os Agentes do grupo de Serviço de Recuperação de Crédito. Esta pausa será a mais reduzida possível.

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

4.1 Outbound

Numa chamada deste tipo o agente começa por ter à sua frente uma janela que identifica o contrato. O agente poderá então navegar no script de modo a aceder ao seguinte conjunto de dados:

- Contrato [janela inicial]
- Dados do Cliente
- Dados do Contrato
- Histórico de Contactos
- Reagendamento
- Dados Outro Contrato

Quando se realiza uma chamada para o cliente podem acontecer três situações:

- Telefone errado ou não atende várias vezes – nesta situação o EasyPhone regista o estado e tentará agendar novos contactos de acordo com a regra estabelecida no EasySupervisor.
- O cliente não se encontra – nesta situação o agente deverá deixar mensagem com a pessoa que atende e agendar um novo contacto;
- O cliente atende.

Em caso de sucesso no estabelecimento do contacto telefónico o agente tem à sua disposição os dados sobre o contrato pendente em questão. Será da responsabilidade do agente informar o cliente da sua situação e de qual deverá ser a atitude do cliente para saldar a dívida. Por cada contacto o agente deve registar a resposta do cliente. Dependendo do tipo de resposta do cliente, o agente poderá agendar um novo contacto,

Poderá acontecer que o telefone esteja errado, caso em que o telefonema é repetido noutra hora (para garantir que não seria problema de ligação) e, caso se repita o erro, será abandonado. Este contrato deverá ser analisado posteriormente pelo Supervisor do Call Center, através da aplicação EasySupervisor.

5 Contratos

Quando se carrega a base de dados com os contratos é criado um contacto para cada contrato. Cada contacto é depois efectuado pelo EasyPhone até se conseguir um resultado. O resultado dessa chamada poderá ser falar directamente com o cliente em questão ou não, ou declarar o número de telefone do contrato como incorrecto.

Um cliente poderá ter até 3 contratos, inclusive, com a PSA, pelo que em cada momento poderá ter agendado 3 contactos, relativos a cada um dos contratos.

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

5.1 Prioridade do Contrato

A ordem do estabelecimento dos contactos é definida pela prioridade do contrato associado. Exceptuam-se os contactos reagendados, que serão efectuados no momento agendado.

A tabela seguinte apresenta a regra de prioridade definida pela PSA. Esta regra está estruturada em diferentes níveis. Assim, os contratos no Estado 'VO' serão contactados antes daqueles com 'VN' (Prioridade Nível 1). Dentro dos contactos em 'VO', serão contactados por ordem crescente de Antiguidade (Prioridade Nível 2), i.e, aqueles com a menor Antiguidade serão contactados primeiro que os restantes.. E assim sucessivamente.

Nível	Designação	Campo no ficheiro	Ordem
1	Estado	Estado	VO, VN
2	Antiguidade	N_DIAS_DEV	Crescente
3	Capital em Dívida	CAP_DIV	Decrescente
4	Scoring	SCOR	D, C, B, A
5	Produto	PRODUTO	VAC, LEA, ALD
6 ⁽¹⁾	Histórico	N_DEV_HIST	Decrescente

Tab. 2 – Regra de Prioridade

Nota:

(1) – Este nível só será considerado nas campanhas Reincidentes e Incobrad_Graves.

Na ausência de dados para os campos Estado, Scoring e Produto, consideram-se por defeito os valores mais prioritários, respectivamente VO, D e VAC, para efeitos apenas de atribuição de um valor de prioridade.

5.2 Mapeamento Contrato / Campanha

A cada contrato carregado no EasyPhone é associado a uma Campanha (Equipa de Gestores). Esta equipa efectuará o contacto. Este mapeamento, efectuado aquando do download de dados, será realizado através dos valores dos campos N_DEV_HIST, N_DIAS_DEV e N_DEV_ACT seguindo a regra abaixo.

Campanha	Critério		
	N_DEV_HIST	N_DIAS_DEV	N_DEV_ACT
1_Incobrado	= 0	$0 < n \leq 30$	= 1
Reincidentes	≥ 1	$0 < n \leq 30$	= 1
Incobrad_Graves	≥ 1	$30 < n < 60$	≥ 1

Tab. 3 – Mapeamento Contrato / Campanha

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

5.3 Mapeamento Código Postal / Zona Geográfica

Os contratos serão associados a uma zona Geográfica através do código postal, de acordo com a tabela abaixo.

Código Postal		Zona Geográfica
Inicial	Final	
2000	2099	ESTREMADURA
2300	2699	
1000	1999	LISBOA
4000	5999	NORTE
2700	2799	ESTORIL_SINTRAL
2900	2999	SETUBAL
8000	8999	ALGARVE
7000	7999	ALENTEJO
3000	3999	BEIRAS
6000	6999	
9000	9999	ILHAS
2100	2299	SUL_TEJO
2800	2899	

Tab. 4 – Mapeamento Código Postal / Zona Geográfica

5.4 Estados do Contrato

O contrato quando criado no EasyPhone é declarado como estando no estado **Inicial**. Quando resolvido, i.e., não constante nos ficheiros de importação é declarado como estando no estado **Final**. Estes estados são controlados apenas pelo processo de download.

De acordo com o resultado do contacto o agente define um novo estado para o contrato. Esta tipificação está exposta na tabela Códigos de Resultado no Anexo E.

6 Download

O download da informação será constituído por um processo diário que importará dados provenientes dos sistemas centrais Ekip (contratos ALD e Leasing) e GEVAC (contratos Crédito). Este processo encontra-se esquematizado no Anexo B.

Os ficheiros serão ficheiros de texto e conterão um registo por linha, com os campos separados pelo carácter *pipe* ('|'). Formato do ficheiro e campos obrigatórios ao processo de download no Anexo A.

Diariamente, informação sobre contratos PSA em atraso será importada para o EasyPhone. No caso dos contratos importados já existirem no EasyPhone, estes dados são actualizados. Se pelo contrário, existirem contratos armazenados no EasyPhone que não constem nos ficheiros de importação são considerados contratos resolvidos e portanto não serão contactados. Caso estes contratos surjam novamente em importações posteriores serão reactivados.

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

Caso o contrato tenha sido contactado e colocado no estado **Done** (sem reagendamento) pelo agente, aquando da importação dos dados este contacto será colocado em **Start** e portanto será objecto de contacto.

Os agentes, através do script, poderão actualizar os números de telefone relativos a um contrato, não o fazendo nos sistemas centrais da PSA. Assim sendo, serão alvo de um relatório todos aqueles contratos em que exista discrepância entre os dados de telefone armazenados no EasyPhone e os dados de telefone dos sistemas centrais da PSA. No entanto, os dados EasyPhone serão actualizados. O Supervisor do Call Center será responsável por investigar e resolver esta discrepância.

Tal como referido no ponto anterior relativo à Manutenção dos Contratos, durante o processo de download é associado uma prioridade e uma campanha a cada um dos contratos processados.

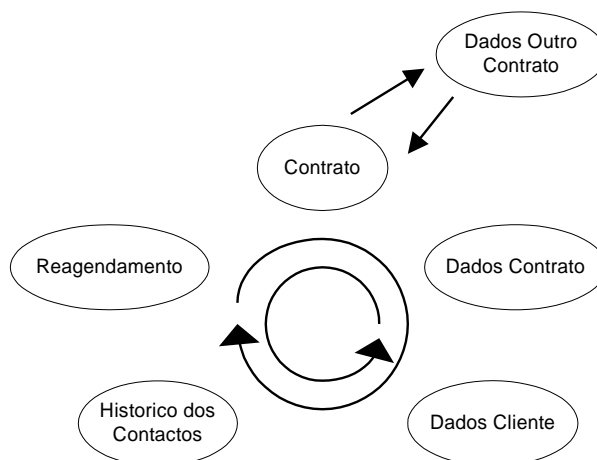
Para cada contrato cria-se um contacto sem momento associado, o que quer dizer que o contacto será realizado logo que possível, de acordo com a sua Prioridade, assim que o agente estiver disponível. Um contrato será associado a uma Campanha (Equipa de Gestores) de acordo com a Regra Contrato/Campanha.

Poderão ser importados para o EasyPhone contratos sem qualquer contacto telefónico definido. Estes contratos serão armazenados e declarados como contratos com informação insuficiente, não sendo obviamente contactados. Os contratos nesta situação serão objecto de um relatório e poderão ser visualizados e actualizados no EasySupervisor.

Serão importados para o EasyPhone contratos até 90 dias em dívida, de modo a acompanhar o estado dos contratos que excedem os 60 dias de dívida. No entanto, só serão contactados os contratos até 60 dias de dívida, exclusive.

7 Ecrãs de Script

Os ecrãs de script são apresentados no anexo D. O diagrama seguinte apresenta o fluxo de transição de ecrãs.



Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

8 Tipificações

O Anexo E apresenta as tipificações definidas para os campos:

- Acção
- Meio
- Interlocutor
- Local
- Códigos de Resultado

9 Relatórios

O produto EasyPhone oferece um conjunto de relatórios standard para campanhas de outbound, que se apresentam no anexo F, que têm a ver com a análise da actividade do Call Center.

Os relatórios a desenvolver segundo especificações da PSA serão invocados pelo Supervisor do Call Center, a partir de uma aplicação em Microsoft Access, fornecida pela EasyPhone. A especificação destes relatórios é apresentado no Anexo G.

9.1 Relatório A – Contactos Nulos

Neste relatório são apresentados dados sobre os contactos nulos armazenados no EasyPhone. Estes serão de 2 tipos:

- Contratos sem número de telefone,
- Contratos cujos contactos sejam declarados como incorrectos pelo sistema EasyPhone:
 - fax/gravador,
 - número inválido,
 - ocupado <n> vezes,
 - não atende <n> vezes,

O utilizador da aplicação de report poderá restringir a procura por Produto, Zona Geográfica, Campanha, Cód. Banco e Intervalo Datas. Poderá ser realizada escolha múltipla em cada um destes parâmetros. A codificação do Banco é apresentada no anexo E.

Como resultado deste relatório é apresentada uma Listagem e uma Estatística.

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

9.2 Relatório B – Resultado das Campanhas

Relatório acerca dos resultados dos Contactos efectuados pelos Agentes.

A procura pode ser restringida por Produto, Zona Geográfica, Campanha, Cód. Resultado, Agente e Intervalo Datas. Poderá ser realizada escolha múltipla em cada um destes parâmetros.

Como resultado deste relatório é apresentada uma Listagem e uma Estatística.

9.3 Relatório C – Contratos Regularizados/Agravados

Apresenta a evolução dos contratos. A tabela seguinte define os tipos de transições possíveis.

Transição		Tipo
Camp. Anterior	Camp. Actual	
-	1_Incobrado	NOVO
1_Incobrado	Reincidentes	REINCIDENTE
Reincidentes	Incobrad_Graves	AGRAVADO
Incobrad_Graves	(N_DIAS_DEV ≥ 60)	REGULARIZADO (se N_DEV_ACT = 0) EM TERRENO (se N_DEV_ACT > 0)
Incobrad_Graves	Reincidentes	ABATIMENTO DA DÍVIDA
1_Incobrado, Reincidentes, Incobrad_Graves	-	REGULARIZADO

Tab. 5 – Tipo de transições

A procura será restringida por Produto, Zona Geográfica, Campanha e Intervalo Datas.

Como resultado é apresentado uma listagem e uma estatística.

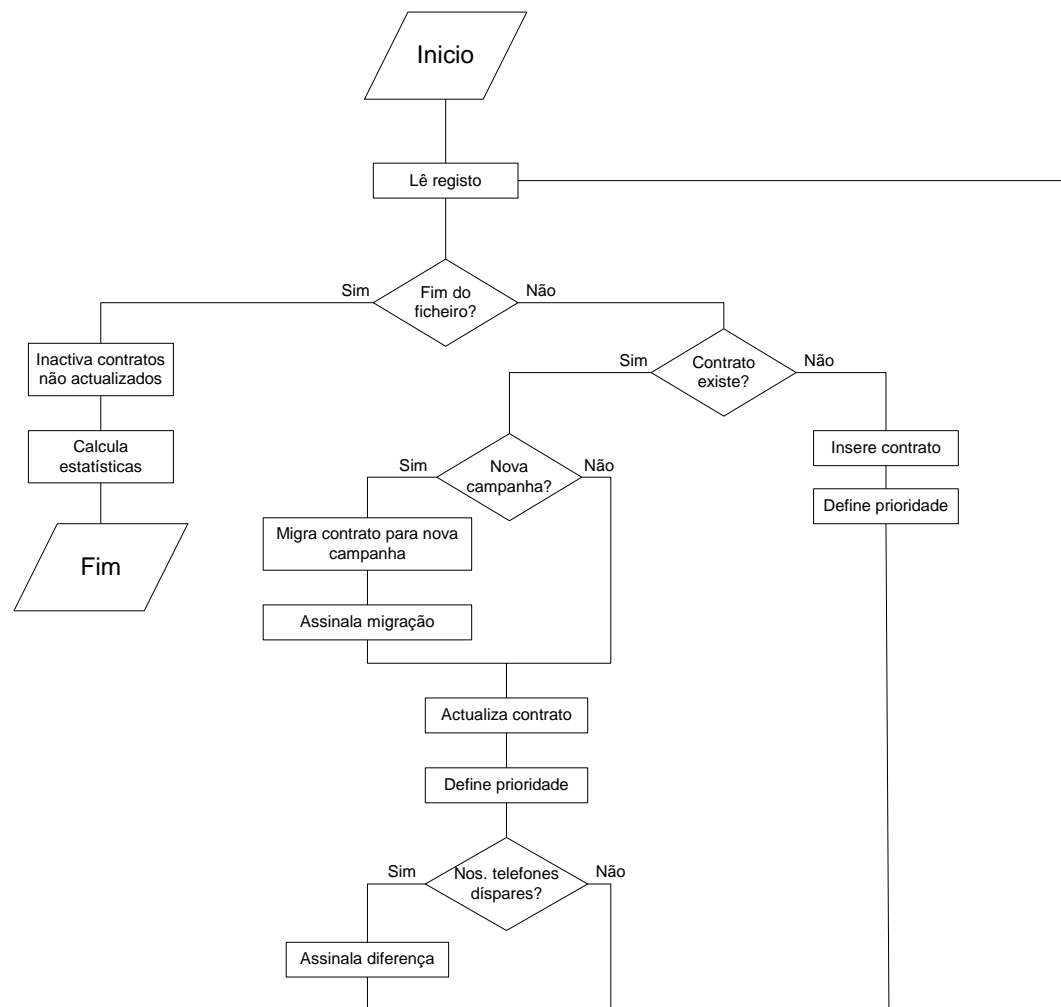
Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

Anexo A Formato ficheiro de importação dados

Campo	Tipo	Comprimento	Observações	Obrigatório?
Produto	Character	3	Produto (VAC/ALD/LEA)	
N_Proposta	Number		Nº Proposta (Somente VAC)	
N_Contrato	Character	11	Número de Contrato	S
Rede	Number		Código Rede (2-Peugeot, 3-Citroen)	
C_Concess	Number		Código de Concessionário	
C_Agente	Number		Código de Agente	
Des_Conces	Character	40	Nome do concessionário / agente	
Marca	Character	30	Marca	
Modelo	Character	30	Modelo	
Matricula	Character	8	Matricula	
Estado	Character	2	Estado (VN/VO)	
Tp_Cliente	Character	4	Tipo Cliente (Particular/Empresa)	
N_Contrib	Character	9	Número de Contribuinte	S
Nome	Character	40	Nome	
Morada	Character	40	Morada	
Localidade	Character	32	Localidade	
Cod_Postal	Number	8	Código Postal	S
Des_Postal	Character	40	Designação do Código Postal	
Telf_Geral	Character	12	Telefone Geral	
Emprego	Character	12	Telefone Emprego	
Movel	Character	12	Telefone Móvel	
Nom_Fiador	Character	40	Nome do Fiador	
Tel_Fiador	Character	12	Telefone do Fiador	
Nom_Conjuge	Character	40	Nome do Conjuge	
Tp_Pessoa	Character	4	Tipo Pessoa (Normal/Vip) (Somente EKIP)	
Des_Tp_Pes	Character	20	Designação (Normal, VIP, ...) (Somente EKIP)	
Residente	Character	1	Residente (S/N)	
Cod_Pais	Character	4	Código do País (Ex: Port=Portugal)	
Dt_Nasc	Date	dd-mm-aaaa	Data de Nascimento	
Tp_Contrato	Character	20	Tipo Contrato (Veículo ou Bem Equipamento)	
Scor	Character	1	Scoring Atribuído ao Contrato (A,B,C,D,Outro)	
Cod_EstCat	Character	4	Código Estatuto (A040..)	
Desig_Estat	Character	20	Designação do Estatuto (Finalizado, Activo..)	
Dt_Estat	Date	dd-mm-aaaa	Data do Estatuto	
Motiv_Fin	Character	4	Motivo de Finalização do Contrato	
Des_Motivo	Character	23	Designação do Motivo da Finalização	
Dt_Fim	Date	dd-mm-aaaa	Data Fim do Contrato	
Dur_Inicial	Number		Duração Inicial do Contrato	
N_Prest	Number		Número de Prestações do Contrato (Somente EKIP)	
Dia_Venc	Number		Dia de Vencimento (01,02,10..)	
Banco	Character	10	Sigla Abreviada do Banco	
Dt_UltPres	Date	dd-mm-aaaa	Data da Última Prestação ao Banco (Somente VAC)	
Dt_PrxPres	Date	dd-mm-aaaa	Data da Próxima Prestação ao Banco (Somente VAC)	
Ch_PreDt	Number		Numero de Cheques Pré-Datados (Somente VAC)	
V_ChqPredt	Number		Valor dos Cheques Pré-Datados (Somente VAC)	
Val_Ult_Rend	Number		Valor da Última Renda	
Cap_Div	Number		Capital em Dívida	
N_Dev_Act	Number		Numero de Devolvidos Actuais	
N_Dev_Hist	Number		Numero de Devolvidos Histórico (Somente VAC)	
N_Dias_Dev	Number		Número Dias de Devolvidos	
Dt1stDev	Number		Data do 1º Devolvido	
Dt_Ult_Dev	Number		Data do Último Devolvido (Somente EKIP)	
Sd_Cont_Venc	Number		Saldo Contabilístico Vencido	
Out_Desp_Venc	Number		Outras Despesas Vencidas	
Tot_Juros	Number		Total Juros Demora	
Sd_Desp_Jur	Number		Sd Contabilístico + Despesas + Juros Demora	

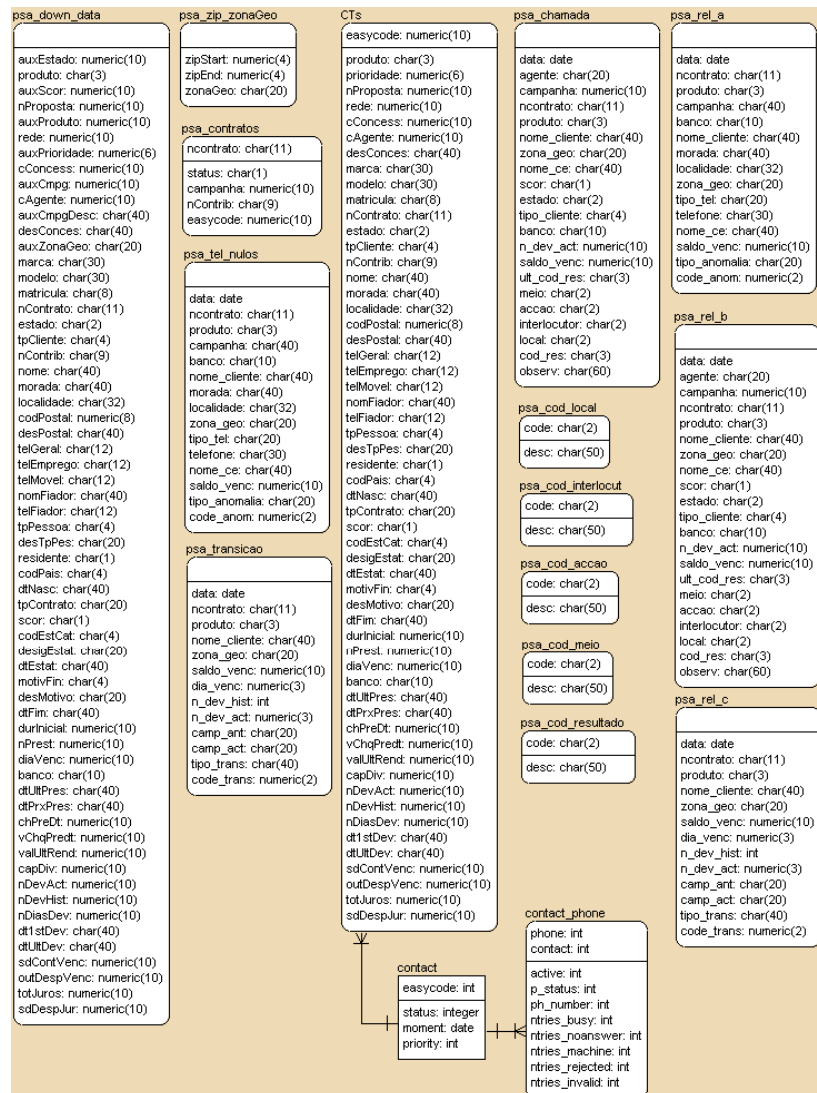
Altitude Software™ PSA-Recuperação Crédito	Tipo	Assunto Documento de Especificações		
Autor(es) Carlos Gaspar, Fernando Carvalho	Data 2000-06-05	Documento Nº PSA-REC-ESP-05		

Anexo B Processo de Download



Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

Anexo C Base de Dados



Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

Anexo D Ecrãs de Script

BANQUE PSA FINANCE

Versão Nr. contrato **Cliente/Fiador** Nome Cliente
@[now] Telefone **Casa/Emp/Mov** Nome Fiador

Dados do Contrato

Proposta	Nota Scor	Nº Prestações	Cód. CE	Nome CE
Data Estatuto	Estatuto		Marca	Modelo
Duração Inicial	Fim Contrato	Dia Vencimento		Matricula
Motivo Finalização	Banco		<input type="checkbox"/> VAC <input type="checkbox"/> ALD <input type="checkbox"/> LEA	<input type="checkbox"/> VN <input type="checkbox"/> VO
				<input type="checkbox"/> Veículo <input type="checkbox"/> Bem Equipamento
Total dívida	Ultimos agendamentos		Outros Contratos	Visualizar Contrato
	1		1	

End Call
HangUp
Discard

Cliente
Dívida
Reagendamento
Hist. Contactos

<<

BANQUE PSA FINANCE

Versão Nr. contrato **Cliente/Fiador** Nome Cliente
@[now] Telefone **Casa/Emp/Mov** Nome Fiador

Dados Pessoais do Cliente

Nome	<input type="checkbox"/> Particular <input type="checkbox"/> Empresa
Morada	
Localidade	
Cód. Postal	
Código País	<input type="checkbox"/> Vip <input type="checkbox"/> Normal
Contribuinte	
Data Nascimento	
Telf. Casa	Residente:
Telf. Emp.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Telf. Movel	
Nome Fiador	Telf. Fiador
Nome Conjuge	

End Call
HangUp
Discard

Contrato
Dívida
Reagendamento
Hist. Contactos

<<

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

BANQUE PSA FINANCE

Versão Nr. contrato **Cliente/Fiador** Nome Cliente
@[now] Telefone **Casa/Emp/Mov** Nome Fiador

Reagendamento

Meio	InterL.	Local	Resultado	Observações
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Data Prox. Contacto	Hora	Ação	Meio	InterL.	Local	Outro telefone
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Telf. Casa

Telf. Movei

Telf. Emp.

<<

BANQUE PSA FINANCE

Versão Nr. contrato **Cliente/Fiador** Nome Cliente
@[now] Telefone **Casa/Emp/Mov** Nome Fiador

Dados outro Contrato

Contrato	Proposta	Nota Scor	Nº Prestações
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Cód. CE	Nome CE
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Data Estatuto	Estatuto
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Marca	Modelo	Matricula
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Duração Inicial	Fim Contrato	Dia Vencimento
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Motivo Finalização

Banco

Total dívida

♦ VAC
♦ ALD
♦ LEA

♦ VN
♦ VO

♦ Veículo
♦ Bem Equipamento

<<

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

Anexo E Tipificações

Código de Acção

NI	NI - Nova Interpelação
AT	AT - Atendimento
CD	CD - Controle de Cheque pós-datado
CP	CP - Controle de promessa
CQ	CQ - Controle de cheque sem provisão
RV	RV - Reapresentação do vencimento

Códigos de Meio

TT	TT – Telefone
FX	FX – Fax
L1	L1 – Carta 1ª incobrado
TG	TG - Telegrama
CR	CR - Carta Registrada

Códigos de Interlocutor

CL	CL - Cliente
CC	CC - Cônjuge
FF	FF - Fiador
BB	BB - Banco
CE	CE - Concessionário
PP	PP - Parente
OU	OU - Outro

Códigos de Local

DD	DD - Domicilio
EE	EE - Emprego
TM	TM - Telemóvel
BB	BB - Banco
CE	CE - Concessionário

Códigos de Resultado

PP	PP - Promessa Pagamento
AG	AG - Aguardar resultado
DR	DR - Deixei recado
PG	PG - Plano de pagamento
RP	RP - Recusa de Pagamento
NL1	NL1 - Telefone errado
NL2	NL2 - Cliente ausente
NL3	NL3 - Cliente faleceu
RE	RE - Paga na reapresentação
MG	MG – Mensagem gravador
RA	RA – Reapresentação de cheque
IT	IT - Incobrado técnico
CP	CP - Cheque pos-datado
VA	VA - Vai antecipar

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

Códigos de Bancos

BBI	BBI – BANCO BORGES & IRMÃO
BES	BES - BANCO ESPIRITO SANTO
BFE	BFE - BANCO DE FOMENTO EXTERIOR
BBPI	BBPI - BANCO BPI
BCA	BCA – BANCO COMERCIAL DOS AÇORES
BNU	BNU – BANCO NACIONAL ULTRAMARINO
BPSM	BPSM – BANCO PINTO & SOTTO MAYOR
BPA	BPA- BANCO PORTUGUÊS DO ATLÂNTICO
BTA	BTA – BANCO TOTTA & AÇORES
BBV	BBV – BANCO BILBAO VISCAYA
CLP	CLP – CREDIT LYONNAIS PORTUGAL
CPP	CPP – CREDITO PREDIAL PORTUGUES
BB	BB – BANCO DO BRASIL
BMELL	BMELL – BANCO MELLO DE INVESTIMENTOS
BMC	BMC - BANCO MELLO COMERCIAL
CHE	CHE - BANCO CHEMICAL
BPI	BPI – BANCO PORTUGUES DE INVESTIMENTO
GB	GB – GENERALE BANCK
BSP	BSP – BANCO SANTANDER PORTUGAL
BIC	BIC – BANCO INTERNACIONAL CREDITO
BARCL	BARCL- BARCLAYS BANK
BCP	BCP – BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS
BNP	BNP – BANQUE NATIONAL DE PARIS
CGD	CGD – CAIXA GERAL DE DEPOSITOS
MG	MG – MONTEPIO GERAL
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL
BEX	BEX – BANCO EXTERIOR DE ESPANHA
ABN	ABN – AMRO BANK
BEA	BEA – BANCO EXPRESSO ATLÂNTICO
CCAM	CCAM – CAIXAS DE CREDITO AGRICOLA MUTUO
BNC	BNC – BANCO NACIONAL DE CREDITO IMOBILIARIO
BII	BII – BANCO INVESTIMENTO IMOBILIARIO
CEMPD	CEMPD – CAIXA ECONOMICA MISERICORDIA PONTA DELGADA
UBD	UBD – UNIVERSO, BANCO DIRECTO
FNB	FNB – FINIBANCO
CISF	CISF – BANCO DE INVESTIMENTO
BPN	BPN - BANCO PORTUGUES DE NEGOCIOS
BSAB	BSAB – BANCO SABADELL
CVIGO	CVIGO – CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE VIGO-CAIXA VIGO

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

Anexo F Relatórios standard em campanhas Outbound

De modo a analisar a performance do Centro de Atendimento do PSA, o EasyPhone providencia de base uma série de relatórios standard para campanhas Outbound.

É possível gerar relatórios para agentes ou equipas específicas. Relatórios sobre o rendimento da equipa contempla o rendimento de cada um dos seus membros, bem como a equipa como um todo.

Relatórios acerca do rendimento dos agentes ou das equipas contemplam:

- **‘Tempo de login e duração’**
Momento de login e duração.
- **‘Número de chamadas tratadas’**
Número de chamadas no contexto campanha, número de chamadas recebidas fora da campanha recebidas, número de chamadas efectuadas fora da campanha
- **‘Duração média’**
Tempo médio gasto em chamadas da campanha, chamadas recebidas fora da campanha, chamadas efectuadas fora da campanha e em tempo de *wrap-up*. Esta média inclui os tempos de estabelecimento da chamada e de toque.
- **‘Tempo despendido’**
Percentagem de tempo desocupado, ocupado com chamadas da campanha, ocupado com chamadas recebidas fora da campanha, chamadas efectuadas fora da campanha e tempo de não prontidão.

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	Revisão
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-04	2023-03-29

Anexo G Relatórios – Especificações PSA

Nome	Descrição	Input ⁽¹⁾	Output ⁽²⁾	Ordenação e Quebra
Relatório A – Contactos Nulos	Contratos declarados: - sem números de telefone, - incorrectos pelo EasyPhone.	- Produto - Zona Geográfica - Campanha - Cód. Banco - Intervalo Datas	- Listagem: . Nº contrato . Nome Cliente . Morada . Localidade . Zona Geográfica . Tipo Telefone . Nº telefone . Nome CE . Saldo Vencido . Código Banco . Tipo Anomalia - Estatística: . Nº contratos s/ contacto . Totais por Tipo Anomalia . Total Saldo Vencido . Totais Gerais (todos Produtos, Zonas Geográficas, Campanhas) . Total contratos Inválidos (Campanha 1+2+3) . % contratos s/ contacto face ao total de contratos	Produto Zona Geográfica Campanha Nº de Contrato (s/quebra)
Relatório B – Resultados por Campanha	Código de Reagendamento por Campanha.	- Produto - Zona Geográfica - Campanha - Cód. Resultado - Agente - Intervalo Datas	Listagem: . Nº contrato . Nome . Zona Geográfica . Nome CE . Scoring . Estado . Tipo Cliente . Nº Devolvidos Actual . Saldo Vencido . Último Cod. Resultado . Agente Estatística: . % Scoring A, B, C e D . % Estado VN, VO . % Tipo Cliente PART, EMP	Produto Zona Geográfica Campanha Nº de Contrato (s/quebra)

Altitude Software™	Tipo	Assunto		
PSA-Recuperação Crédito		Documento de Especificações		
Autor(es)		Data	Documento Nº	
Carlos Gaspar, Fernando Carvalho		2000-06-05	PSA-REC-ESP-05	

			. Nº de contratos . Totais por Banco . Totais por Cod. Resultado . Total Saldo Vencido	
Relatório C – Contratos Regularizados/Agravados	Contratos resolvidos e transições entre campanhas.	- Produto - Zona Geográfica - Campanha - Intervalo Datas	Listagem: . Nº contrato . Nome Cliente . Zona Geográfica . Saldo Vencido . Dia Vencimento . Nº Dias Antiguidade . Nº Devolvidos . Campanha Anterior . Campanha Actual . Tipo Agravamento/Resolução Estatística: . Total Saldo Vencido . Total Contratos por tipo de Agravamento/Resolução	Produto Zona Geográfica Campanha Nº de Contrato (s/quebra)

Observações

- (1) Input - dados definidos pelo utilizador da aplicação de Report.
- (2) Output – estrutura do relatório
- (3) Resolvidos – contratos que, duma importação para a seguinte, deixam de constar nos ficheiros de importação dos dados