

Process Documentation

Atendimento URA
Version 1

Contents

Atendimento URA	0
Diagram	4
Performer	5
Pools, Lanes and Activities	5
Atendimento URA	5
Suporte ?	5
API - Verificação de cliente on-line	5
Procedimentos	5
Identificação do cliente	5
API - Consulta cliente por documento	6
Instabilidade ou problemas de velocidade	6
API - Pesquisa faturas em aberto	6
Identificação do telefone de origem	6
API - Consulta cliente por telefone	6
Aviso de liberação	7
Segunda via de fatura	7
API - Notificação	7
Informe de pendências	8
Escolha	8
Algo Mais	8

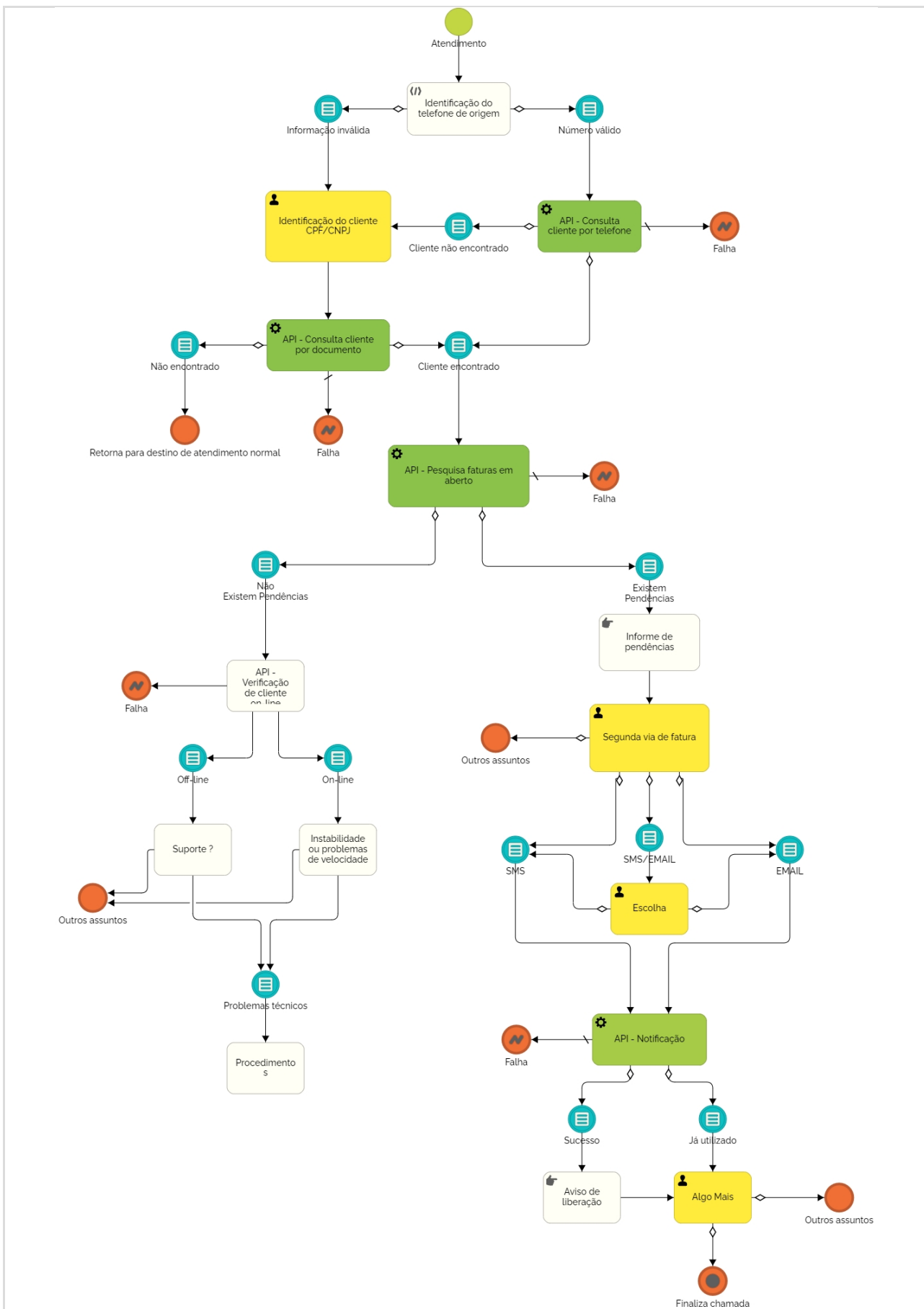


Process Documentation

Name	Atendimento URA
Version	1
Author	Hugo castro de deco
Owner	
Creation	9/27/2019 2:15 PM
Activation	
Deactivation	

Description

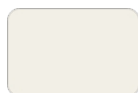
Diagram



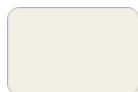
Performers

Pools, tasks and events

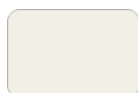
Atendimento URA



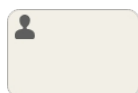
Suporte ?



API - Verificação de cliente on-line



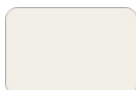
Procedimentos



Identificação do clienteCPF/CNPJ



API - Consulta cliente por documento



Instabilidade ou problemas de velocidade



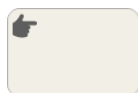
API - Pesquisa faturas em aberto



Identificação do telefone de origem

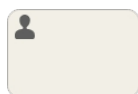


API - Consulta cliente por telefone



Aviso de liberação

Foi encontrado um pagamento em aberto. Deseja tratar sobre este assunto ou continuar o atendimento ?

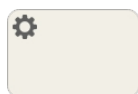


Segunda via de fatura

Foi encontrado um pagamento em aberto. Deseja tratar sobre este assunto ou continuar o atendimento ?

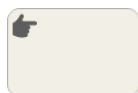
PS: Existem 3 resultados :

- . Caso o cliente possua telefone cadastrado, SMS
- . Caso o cliente possua e-mail cadastrado, EMAIL
- . Caso o cliente possua os 2, pergunte como prefere.



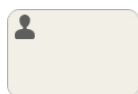
API - Notificação

Foi encontrado um pagamento em aberto. Deseja tratar sobre este assunto ou continuar o atendimento ?



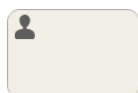
Informe de pendências

Foi encontrado um pagamento em aberto. Deseja tratar sobre este assunto ou continuar o atendimento ?



Escolha

Escolha entre envio de fatura por SMS ou EMAIL ?



Algo Mais

Foi encontrado um pagamento em aberto. Deseja tratar sobre este assunto ou continuar o atendimento ?