# 1 DECLARAÇÃO DO ESCOPO

A empresa Wig Cred é especializada no ramo de cobranças para empresas com um alto grau de clientes inadimplentes. A empresa realiza todo o fluxo de ação necessária para sanar essas pendencias, sendo responsável desde o contato com o devedor até a negociação de acordos, geração de boletos ou notas promissórias e recebimento de cheques. A empresa disponibiliza para seus clientes toda a prestação de contas sobre o andamento das cobranças demandadas e acordos realizados.

Atualmente a Wig Cred Cadastro Cobrança LTDA, fica situada no endereço Rua Quintino Bocaiuva, 191 5º andar, São Paulo – SP CEP 01004-010. Tabém é possível contatá-los através do site [www.wigcred.com.br](http://www.wigcred.com.br/).

A mais de 10 anos no mercado, a empresa hoje possui um catalogo com mais de 100 clientes e conta com o apoio de grandes parceiros como a Seekloc e o SCPC.

No último levantamento realizado no primeiro trimestre de 2016, a empresa tem entorno de 100 clientes, 6 colaboradores e 1 filial.

* 1. PROCESSO ATUAL

No cenário atual, a empresa recebe de seus clientes a lista detalhada de cobranças que precisam ser realizadas. Essa listagem é recebida via malote e informatizada manualmente em planilhas do Excel, assim como esses malotes são armazenados fisicamente. Uma cópia da planilhas é dispobilizada para os cobradores, que ficam responsáveis por atualiza-la com informações das cobranças que foram realizadas. Posteriormente a planilha é enviada aos clientes, para que eles consigam acompanhar o status de cada cobrança.

Os colaboradores são responsáveis por gerir a planilha e selecionar a próxima cobrança que irá fazer. Isto se torna um problema, pois acontece de colaborador selecionar as cobranças mais “fáceis” deixando as que dão mais trabalho para outros.

Para acordos bem sucedidos, os contratos são redigidos manualmente em um template do Word. Em caso de pagamentos via boleto, estes são gerados em um software padrão disponibilizado pela rede bancária (Itau) e necessitam decadastro manual. A empresa aceita pagamento via cheques, que são armazenados fisicamente.

A empresa se utiliza de softwares de busca disponibilizados pelos seus parceiros (como exemplo o SCPC) para ter acesso a informações dos inadimplentes, caso as informações repassadas pela listagem anterior sejam insuficientes.

## Expectativa do Cliente

## 

Com a informatização de seu processo, o cliente espera controlar o seu fluxo de trabalho de maneira mais simplificada e ágil do que ocorre atualmente, assim ter um controle maior das informações de situação das cobranças e acordos realizados.

O cliente manifestou total insatisfação com a forma como recebe a listagem atualmente, apontando o fato de ser trabalhoso repassar as informações para as planilhas de Excel, assim como desgastante ter que verificar fisicamente as informações nos malotes, caso surja alguma dúvida posterior. O desejo dele é que o processo seja automatizado, desde o recebimento da listagem de devedores até o armazenamento, facilitando assim a busca e acesso às informações.

O cliente deseja que a solução distribua as atividades aos colaboradores de acordo com a prioridade de cada cobrança, seja ela simples ou complexa.

O cliente deseja que a solução possa se integrar com os softwares externos de busca e software de geração de boletos. Assim o processo ficará simples e ágil

O ultimo desejo apontado pelo cliente é de que a solução forneça relatório da situação das cobranças, relatório dos acordos realizados e relatório de faturamento da empresa.

## ELEMENTOS DA SOLUÇÃO

* + Importação das listagem de cobranças, em formato Excel.
  + Gerenciamento das atividades realizadas pelos cobradores
  + Gerenciamento de Cobrança
  + Gerenciamento de Recebimento
  + Exportação de dados (acionamentos e repasses)
  + Geração de boletos
  + Comissão
  + Integração com os parceiros

O tempo necessário para desenvolvimento é 18 meses.

## STAKEHOLDERS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stakeholder** | **Nome** | **RA** | **E-mail** | **Telefone** |
| Desenvolvedor | Diogo Araujo Ferreira |  | diogo.haferreira@outlook.com | (11)97281-6237 |
| Desenvolvedor | Edvan Macedo Santos | 1600168 | edvan.santos@outlook.com | (11)98019-8951 |
| Desenvolvedor | Guilherme Hipolito | 8101010 | guilhermehypoperes@hotmail.com | (11)98630-1847 |
| Desenvolvedor | Rafael Leandro Galli | 1600163 | xrafael.galli@gmail.com | (15)99652-4084 |
| Desenvolvedor | William Macedo Lima | 1600169 | williamxbr@gmail.com | (11) 98377-1303 |
| Cliente | Wig-Cred |  | wigcred@wigcred.com.br |  |
| Cliente | Colaborador Colegio Flamingo |  | colegio.flamingo@grupoflamingo.com | (11) 3833-3000 |
| Cliente | Colaborador Colegio São Bernardo |  |  | (11) 3862-7766 |