Projeto

Gestão da Água Municipal (gestão do registo dos contadores)

**Gestão de Consumidores:**

* Coletar informações: pedir os dados pessoais dos consumidores (nome, morada, número telefónico, código postal) de forma a identificar os consumidores e por sua vez relacioná-los com os respetivos contadores
* Armazenar informações na base de dados
* Aceder as informações: com as informações coletadas e armazenadas, o próximo passe é disponibilizar as mesmas para os restantes trabalhadores da empresa via app
* Analisar o comportamento do consumidor: com a utilização da base de dados podemos analisar dados e identificar padrões ou relacionamentos
* Utilizar estratégias de marketing, principalmente o marketing digital, de forma mais eficaz, uma vez que já são conhecidos os dados de contacto dos clientes (pedir autorização ao consumidor para que tal situação ocorra)
* Melhorar a experiência do cliente: fazer com que os futuros problemas do sistema sejam rapidamente resolvidos, também com o auxílio dos consumidores de modo a que o tempo ocupado pelos desenvolvedores seja menor e tenham mais tempo para criar atualizações e melhoramentos no sistema.
* Poder adicionar novos consumidores na empresa, alterar os clientes já existentes ou apagá-los da base de dados.
* Consultar os consumos dos últimos meses, as faturas correspondentes e ainda os dados do contrato.

O sistema de gestão de relacionamento com o cliente ajuda as organizações a criar e estreitar sua relação com os clientes. Além disso, ele simplifica os processos de atendimento e prospeção, tudo isso para que a sua empresa possa:

* aumentar as vendas;
* melhorar o atendimento;
* aumentar a lucratividade

Em última análise, a gestão do relacionamento do consumidor com a empresa pode levar a:

* maior satisfação e retenção do cliente, garantindo que sua reputação no mercado continue a melhorar;
* aumento do valor de seus clientes existentes e [redução de custos](https://nfe.io/blog/financeiro/reducao-custos-empresa-servicos/) associados ao suporte e manutenção, aumentando sua eficiência geral e reduzindo o custo total de vendas;
* melhor rentabilidade, concentrando-se nos clientes mais rentáveis — e lidando com os não rentáveis — de formas mais eficientes.

Utilização de *Chatbots* como aliado na gestão de consumidores, para solucionar duvidas, otimizar o tempo de resposta ao consumidor (obter a resposta de questões frequentes (FAQS)), facilitar o atendimento e gerar leads. São tudo processos que não precisam de um trabalhador do outro lado, o que automatiza o sistema e melhora o processo de gestão dos consumidores.

Ao automatizar tarefas, monitorar os leads, personalizar atendimentos, gerar proximidade com a marca por meio de estratégias de marketing digital e otimizar toda a experiência de compra, é possível alcançar um alto nível de satisfação dos consumidores.

*UserStory* (Gestão de Consumidores):

O utilizador assim quando se vai para autenticar na aplicação, deverá escolher se é um cliente atual ou um cliente novo da empresa. De seguida e supondo que se trata de um cliente atual, o sistema deverá levar o utilizador à secção de login, onde ira preencher com as suas credenciais (email e password), que de seguida lhe dará acesso total aos seus dados/contadores.

Por outro lado, se o utilizador for novo e pretende agregar o seu contador àquela empresa devera introduzir o número daquele contador, assim como o local onde este se encontra e os dados pessoais do utilizador (acima referidos) - verificar se esse consumidor é mesmo real e se se trata de dados verdadeiros.

Ao entrar na aplicação, teremos um menu de opções em que a opção que deveremos escolher será a **“Gestão do Consumidor”** na qual iremos encontrar opções como “Dados Pessoais” (nome, morada, número telefónico, código postal) onde esses dados poderão ser alterados.

Uma outra opção é, dentro da Gestão do Consumidor, a “Faturação” dentro da qual lhe aparece em primeiro lugar os consumidores e os respetivos números dos contadores que não têm a situação de pagamento regularizada, no qual o Funcionário consegue de imediato comunicar com o cliente para resolver a situação do pagamento, ou por sua vez ter de cortar o abastecimento de agua a esses clientes.

Outra opção é “Pesquisar Contador pelo Número” no qual consegue de imediato encontrar o contador que pretende e de seguida o nome/morada do cliente correspondente a esse contador.

Outra opção é “Pesquisar Contador pelo Nome de Cliente” em que consegue encontrar o contador através do Nome de Cliente e por sua vez verificar o estado.

Ainda uma ultima opção neste segmento de “Gestão do Consumidor” – Contadores – temos o caso de “Pesquisar os Contadores existentes numa dada morada”, no caso do funcionário se encontrar por perto e querer saber se existe algum contador a ser desligado (devido à falta de pagamento).