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):

(UserStory Cliente)

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 secção também muito importante na userstory cliente é o “Apoio do Cliente” para resolver possíveis ocorrências.

(UserStory Funcionário)

O funcionário assim quando se vai para autenticar na aplicação, deverá de seguida fazer login com as suas credenciais. Se estas tiverem corretas, irá ser lhe dado o controlo parcial na parte dos contadores/consumidor.

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) – de seguida deixar um aviso na aplicação, que vai alertar tanto o consumidor como a administração, para a mesma se por a par da situação

(UserStory Administração)

Neste userstory, temos o controlo total por parte da administração em relação à aplicação. Depois de alguém de administração se autenticar poderá aceder à Gestão de Consumidores, Gestão dos Contadores dos mesmos, Gestão de avisos/alertas, Gestão de relatórios de atividade/plataforma…

Deve poder adicionar/eliminar e modificar os dados dos clientes, bem como para os contadores. Deve ser quem trata da parte dos pagamentos, ou seja, quem verifica os pagamentos em falta, verifica os avisos dos funcionários e por sua vez faz a resolução de problemas maiores.