

**Proposta de Fornecimento de Serviços**

**EurosCred**

**Plataforma de Gerenciamento de Crédito**

## **1. PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO DE CRÉDITO**

Análise do sistema, atualmente parte do seu processo de gerenciamento de crédito ocorre via sistema, e parte manualmente. O sistema utilizado para gerenciar os dados dos clientes não provê informações completas e claras, fazendo com que a tomada de decisão seja lenta e algumas vezes sem visibilidade.

## **5.1. FUNCIONALIDADES PRINCIPAIS**

### **Módulo 1 - Gerenciamento de Clientes e Fila de Call Center**

O módulo para gerenciamento de clientes é composto das seguintes funcionalidades:

#### **a) Cadastros básicos**

Os cadastros básicos são aqueles essenciais ao funcionamento mínimo do módulo em questão. Para cada cadastro, o sistema deve permitir a inserção, listagem, alteração e exclusão de registros.

- Cadastro de usuários por categoria ( adm ) ( vendas ) ( formalização);
- Cadastro de clientes;
- Cadastro de contrato;
- Cadastro de campanha (por status do cliente, por número de telefone válido, por região, por banco etc... filtro a sua escolha).

b) Importação de dados de clientes

O sistema deve estar preparado para receber dados de clientes via planilha.

c) Perfis de acesso

O sistema possuirá níveis distintos de acesso, conforme a necessidade do cliente. Por exemplo: perfil administrador, perfil analista.

Ademais, considerando o intuito de comercialização da plataforma pela EurosCred, o sistema deverá garantir que cada cliente da plataforma visualize somente os seus próprios dados.

d) Fila de atendimento

O sistema deverá criar e gerar uma fila de atendimento, que contém os contatos telefônicos dos novos clientes. A ligação deve ser realizada pelo discador do integrado no sistema.

Assim que a ligação é finalizada, o analista classificará o número como "válido", "inválido" ou "indefinido". Números inválidos devem ser registrados em uma lista de números restritos, para que o sistema não volte a estabelecer ligações para o mesmo, mesmo que haja importação de novos telefones. Números válidos ou indefinidos permanecem no cadastro do cliente. Para os números classificados como válidos, ao final da ligação deve ser disparada uma mensagem automática via whatsapp para o cliente que não atender.

Assim que uma ligação é encerrada e a classificação é efetuada, o sistema deverá encaminhar para atendimento o próximo número da fila. Por fim, a fila pode ser constituída por contatos de campanha ou fora de campanha.

Também ao término do atendimento de cada cliente, dar opção ao usuário qualificar o cliente, abrindo campo de descrição e data de retorno, que na data solicitada o cliente entrar na campanha para novo contato conforme o agendado.

e) Mensageria

O sistema deve ser capaz de disparar mensagens para os potenciais clientes a partir das filas de atendimento (situação explicada no item d), ou durante um processo de crédito, onde o cliente será esporadicamente avisado sobre o andamento do seu crédito.

O módulo de mensageria deve ser parametrizável, isto é, o cliente escolhe a mensagem e o filtro de cliente que deseja mandar, ( aniversarios, clientes em andamento, com satatus de telefone e atendimento especificoe as mensagens aserão disparadas automaticamente pelo sistema.

**f) Lembretes**

O uso desta funcionalidade tem o intuito de recordar o analista acerca de ações que devem ser tomadas no sistema, como:

- Clientes que estão "pensando" na proposta;
- Clientes com propostas em andamento;
- Clientes que já estão a algum tempo sem fechar negócio com a EurosCred.

**g) Fechamento de contrato**

Após o fechamento de um contrato pelo analista, o sistema deverá enviar os dados do mesmo para o cliente o valores simulados por (e-mail ou whatsapp). Os valores tambem deverão ir automaticamente, para o Mapa de Produção, a ser descrito posteriormente.

**Módulo 2 - Workflow de Contratos**

Após o fechamento de um contrato pelo analista, o sistema deverá ser capaz de apresentar em qual etapa o mesmo se encontra: contrato solicitado, contrato digitado, contrato aguardando CIP, entre outros status.

É importante que o cliente tenha noção, através de um painel de fluxo, de qual etapa o contrato fechado se encontra, de modo com que contratos com algum problema burocrático não fiquem parados. Ademais, é importante acompanhar as datas de qualquer mudança de status dos contratostanto como observação inseridas.

Também deve ser possível realizar alterações e anexar documentos ao contrato durante qualquer etapa do fluxo.

### **Módulo 3 - Mapa de Produção e Acompanhamento Financeiro**

O módulo para acompanhamento financeiro é composto das seguintes funcionalidades:

#### **a) Cadastros básicos**

Os cadastros básicos são aqueles essenciais ao funcionamento mínimo do módulo em questão. Para cada cadastro, o sistema deve permitir a inserção, listagem, alteração e exclusão de registros.

- Cadastro de bancos e suas respectivas características;
- Cadastro de tabelas de comissão (%);
- Cadastro de mapa de produção mensal, podendo selecionar por dia semanas.

#### **b) Mapa de produção mensal**

O mapa de produção deverá exibir, durante o mês vigente, os contratos fechados. Deverá exibir os dados do cliente, do crédito, e do analista que realizou o fechamento do contrato. Além disso, o mapa de produção já deve trazer a comissão do analista calculada automaticamente so pondendo ser vizualizadas pelo master.

Cada analista poderá consultar o seu próprio mapa de produção mensal. O cliente, por sua vez, poderá visualizar os mapas de produção geral e por analista. Também poderá realizar consultas específicas, como por exemplo contratos fechados por cliente no mês em questão, status, data digitação, digitador, etc....

#### **c) Dashboard de produção**

O dashboard de produção será responsável por apresentar ao cliente, em gráficos, visões do tipo:

- Percentual de boletos quitados
- Produção por atendente;
- Produção geral;
- Valores faturados (total e por tipo) no mês vigente.

#### **d) Conciliação de planilhas**

O cliente recebe, mensalmente, uma planilha contendo todas as comissões a receber, referentes ao negócios fechados. Além disso, também pode extrair planilhas que informam as comissões já recebidas.

Entretanto, é uma tarefa custosa saber se as comissões dos negócios fechados realmente já foram pagas ou se ainda estão em aberto. Hoje, a conciliação entre essas informações é realizada manualmente.

Portanto, o sistema deverá ser capaz de conciliar as informações das seguintes planilhas: mapa de produção mensal, comissões a receber e comissões recebidas. A informação em comum, entre as três planilhas, é o número do contrato. Ao final, o sistema deverá ser capaz de produzir um relatório que aponte as comissões recebidas e a receber.

#### **Módulo 4 - Integrações com Sistemas Bancários**

Atualmente, quando o cliente recebe os dados dos clientes, não tem ideia de qual banco é o "dono" de suas parcelas em aberto. Para ter conhecimento da origem da parcela, do valor devido, número do contrato e até mesmo das informações de contato, o cliente acessa a base de dados de cerca de dez bancos distintos.

Considerando que a integração com cada banco pode apresentar facilidades e/ou dificuldades, torna-se necessário estimar cada integração separadamente, pois pode ser que um banco permita a integração, mas outro não.

A integração precisa ser feita de forma automática, por um piloto onde aquele perfil de cliente selecionado seja feito de forma automática dentro de todas as integrações o mesmo tempo, assim reduzindo tempo de consulta.

Essas consultas tera que trazer a tela do sistema, informações importante para simulação como, parcela, valor da divida, parcela restante e numero de contrato como outros.

## 2. DIREITO DE PROPRIEDADE

Os códigos-fonte e executáveis produzidos serão de propriedade do cliente.

## 3. O SISTEMA ESTARA ADEQUADO PARA COMERCIALIZAÇÃO, PODENDO TER QUANTOS MASTER QUISER

| Módulo 1 - Gerenciamento de Clientes e Fila de Call Center | Valor (R\$) |
|--|-------------|
| a) Cadastros básicos                                       |             |
| b) Importação de dados de clientes                         |             |
| c) Perfis de acesso  |             |
| d) Fila de atendimento                                     |             |
| e) Mensageria  |             |
| f) Lembretes   |             |
| f) Fechamento de contrato                                  |             |
| <b>Total</b>   |             |

| Módulo 2 - Workflow de Contratos   | Valor (R\$) |
|------------------------------------|-------------|
| a) Painel de workflow de contratos |             |
| <b>Total</b>                       |             |

| Módulo 3 - Mapa de Produção e Acompanhamento Financeiro | Valor (R\$) |
|---|-------------|
| a) Cadastros básicos                                    |             |
| b) Mapa de produção mensal                              |             |
| c) Dashboard de produção                                |             |



|                             |  |
|-----------------------------|--|
| d) Conciliação de Planilhas |  |
| <b>Total</b>                |  |

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>Módulo 4 - Integrações com Sistemas Bancários</b> | <b>Valor (R\$)</b> |
| A ser estimado posteriormente, por cada integração   |                    |
| <b>Total</b>   | <b>0</b>           |

|                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| <b>Resumo</b>      | <b>Valor (R\$)</b> |
| Módulo 1           |                    |
| Módulo 2           |                    |
| Módulo 3           |                    |
| Módulo 4           |                    |
| <b>Total Geral</b> |                    |