
	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	1 DE 27

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÃO	2
2. IDENTIFICAÇÃO	2
2.1. POSICIONAMENTO ATUAL	2
ATUALMENTE AS ATIVIDADES RELACIONADAS AO PROCESSO DE CHARGEBACK, SÃO REALIZADAS NA PRÓPRIA CIELO DE FORMA MANUAL.	
2.2. PROBLEMAS	2
2.3. OBJETIVO	2
2.4. PREMISSAS GERAIS	3
2.5. EXCLUSÕES DO PROJETO.....	4
2.6. BENEFÍCIOS/PRÓS	4
2.7. RISCOS/CONTRAS.....	4
3. PRODUTO.....	5
3.1. DESENHO DA SOLUÇÃO	5
3.2. TOPOLOGIA DA SOLUÇÃO	6
3.3. REQUISITOS E REGRAS DE NEGÓCIOS	7
3.3.1. DISPONIBILIZAR FERRAMENTA NEOFLOW	7
3.3.2. DISPONIBILIZAR FERRAMENTA PARA IMPORTAÇÃO DO ARQUIVO DE OCORRÊNCIAS DE CHARGEBACK	8
3.3.3. GERAR FLUXO DE ATENDIMENTO DOS PROCESSOS NO MÓDULO DE WORKFLOW.....	10
3.3.4. CRIAR TELA PARA VISUALIZAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO DO ESTABELECIMENTO....	13
3.3.5. GERAR E-MAIL AUTOMÁTICO PARA SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS AO ESTABELECIMENTO DE ACORDO COM O MOTIVO DO CHARGEBACK	14
3.3.6. GERAR E-MAIL MANUAL PARA SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS AO ESTABELECIMENTO	15
3.3.7. DIRECIONAR ATIVIDADE PARA TRATAMENTO DA CIELO	17
3.3.8. DISPONIBILIZAR MÓDULO DE E-MAIL DURANTE O TRATAMENTO DE UM PROCESSO DE WORKFLOW.	18
3.3.9. DISPONIBILIZAR FERRAMENTA NEOFLOW PARA CIELO	20
3.3.10. GERAR RELATÓRIOS PARA CONTROLE OPERACIONAL	21
3.3.11. GERAR RETORNO DE BASE DIÁRIO PARA A CIELO	21
3.3.12. GERAR DASHBOARD PARA CONTROLE OPERACIONAL	22
4. USUÁRIOS	26
4.1. STAKEHOLDERS.....	26
4.2. REPRESENTANTES DO CLIENTE	26
4.3. COMITÊ DE CONTROLE DE MUDANÇAS (CCB – CHANGE CONTROL BOARD).....	26
5. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO.....	27

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	2 DE 27

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
02/10/2014	1.0	Elaboração do Documento	Ricardo Tapia
17/10/2014	2.0	Atualização dos Requisitos	Ricardo Tapia
27/10/2014	3.0	Alteração na proposta da solução Neoflow TIVIT (Alteração no Requisito 08)	Ricardo Tapia
03/12/2014	4.0	Alteração no Requisito 09	Ricardo Tapia
29/12/2014	5.0	Acréscimo de novas premissas referentes a normas de segurança e criptografia de e-mails	Ronaldo Menezes

2. IDENTIFICAÇÃO

Nome e/ou número do projeto: BPOSIS-10127 - Projeto Chargeback.

Cliente: CIELO

Autor: Ricardo Tapia

Data: 02/10/2014

2.1. POSICIONAMENTO ATUAL

Atualmente as atividades relacionadas ao processo de Chargeback, são realizadas na própria CIELO de forma manual.


2.2. PROBLEMAS

O problema é:	Ausência de ferramenta e controle do processo de solicitação documento via e-mail ou contato telefônico aos estabelecimentos comerciais.
Afeta	CIELO.
O impacto é:	Falta de controle das ocorrências de solicitação de documento e SLA de tratamento dessas ocorrências.

2.3. OBJETIVO

Desenvolvimento de sistema de Workflow para o controle e gerenciamento dos processos e atividades executadas dentro da célula de Chargeback da CIELO.

Desenvolvimento de formulário Web para que os estabelecimentos envolvidos com o Chargeback

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	3 DE 27


possam registrar informações ou anexar os documentos comprobatórios da transação.

Disponibilizar o módulo Workflow da ferramenta Neoflow para a CIELO analisar as informações e os documentos encaminhados pelos Estabelecimentos.

2.4. PREMISSAS GERAIS

Todos os cenários foram elaborados por meio das informações prestadas pela CIELO e considerando a expertise da TIVIT em processos similares. Estas premissas têm efeito para a habilitação técnica e precificação e suas alterações têm impacto direto no projeto, que deverá ser revisto em sua totalidade.

- A ferramenta para atendimento será fornecida pela TIVIT e a área operacional será responsável pelas manutenções e disponibilizações de acessos aos usuários;
- Disponibilização por parte da CIELO dos arquivos com as ocorrências de chargeback para que a área de planejamento realize a importação para o Neoflow;
- A disponibilização de um recurso multiplicador (operacional) para participação nos treinamentos da ferramenta;
- Execução dos cadastros necessários para funcionamento da ferramenta deverá ser realizado pela área operacional TIVIT;
- A conta de e-mail a ser utilizada para o envio das mensagens ao Estabelecimento será da própria CIELO (@cielo.com.br);
- O Estabelecimento não poderá ultrapassar a quantidade de 7mb para inclusão de anexos na resposta ao e-mail gerado pelo sistema Neoflow;
- Para adequarmos ao PCI da CIELO será realizado um procedimento em todas as máquinas TIVIT (GPO) para que não ocorra a gravação de nenhuma informação pelos operadores da CIELO Chargeback – bloqueio da função salvar para todos os programas;
- Imprescindível para o início do projeto a validação da topologia pela equipe de Segurança da CIELO.
- Todo o desenvolvimento e implantação serão realizados e acompanhados por colaboradores da TIVIT, não sendo previsto nenhum acompanhamento externo.
- O corpo e o anexo dos e-mails recebidos pelo sistema Neoflow deverão ser armazenados com as informações criptografadas na base de dados, sendo que o sistema Neoflow fará a descryptografia das informações automaticamente, através de um arquivo de contra senha de criptografia toda vez que o operador precisar visualizar o conteúdo de algum e-mail pelo sistema. O padrão de criptografia utilizado será AES Encryption.
- O arquivo de contra senha de criptografia de e-mail deverá ser armazenado em um compartilhamento provido pela Cielo, que entendemos ser um ambiente aderente às normas de segurança PCI.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	4 DE 27

2.5. EXCLUSÕES DO PROJETO


- Não está contemplada nesse documento qualquer integração com o sistema mainframe SEC (**S**istema de **E**stabelecimentos **C**omercial) da CIELO;
- Não está contemplada nessa solução integração entre o módulo de Workflow e telefonia para a realização de discagens.
- Não estão previstas auditorias processuais ou sistêmicas no ambiente a ser provido.

2.6. BENEFÍCIOS/PRÓS

- Implantação de front-end com relatórios que possibilitem o acompanhamento da operação em tempo real.

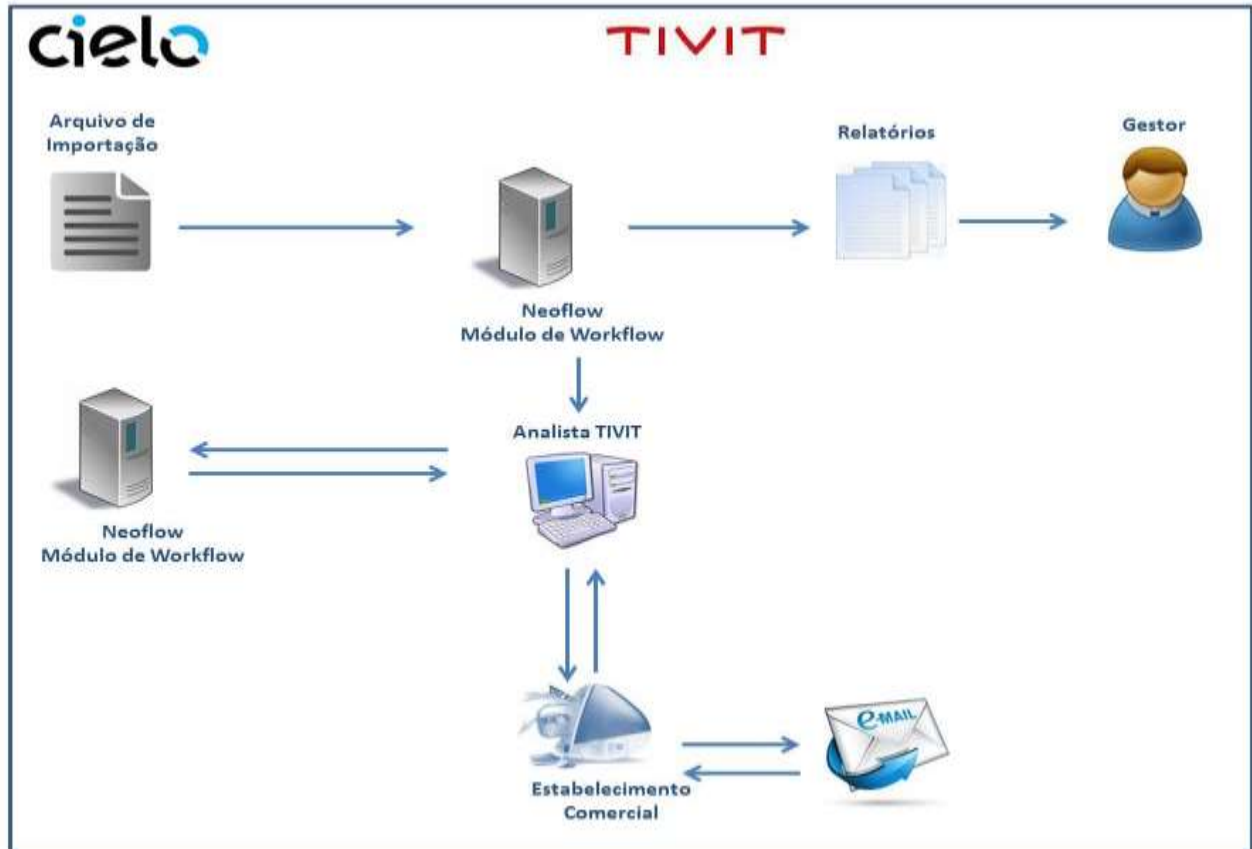
2.7. RISCOS/CONTRAS


- Não aceite pela CIELO da solução Neoflow proposta nesse documento.
- Com a alteração da solução proposta, caso o Estabelecimento altere o assunto ou o corpo do e-mail (eliminando o código chave para vínculo ao processo de Workflow) o sistema Neoflow não fará o vínculo ao processo de Workflow.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	5 DE 27

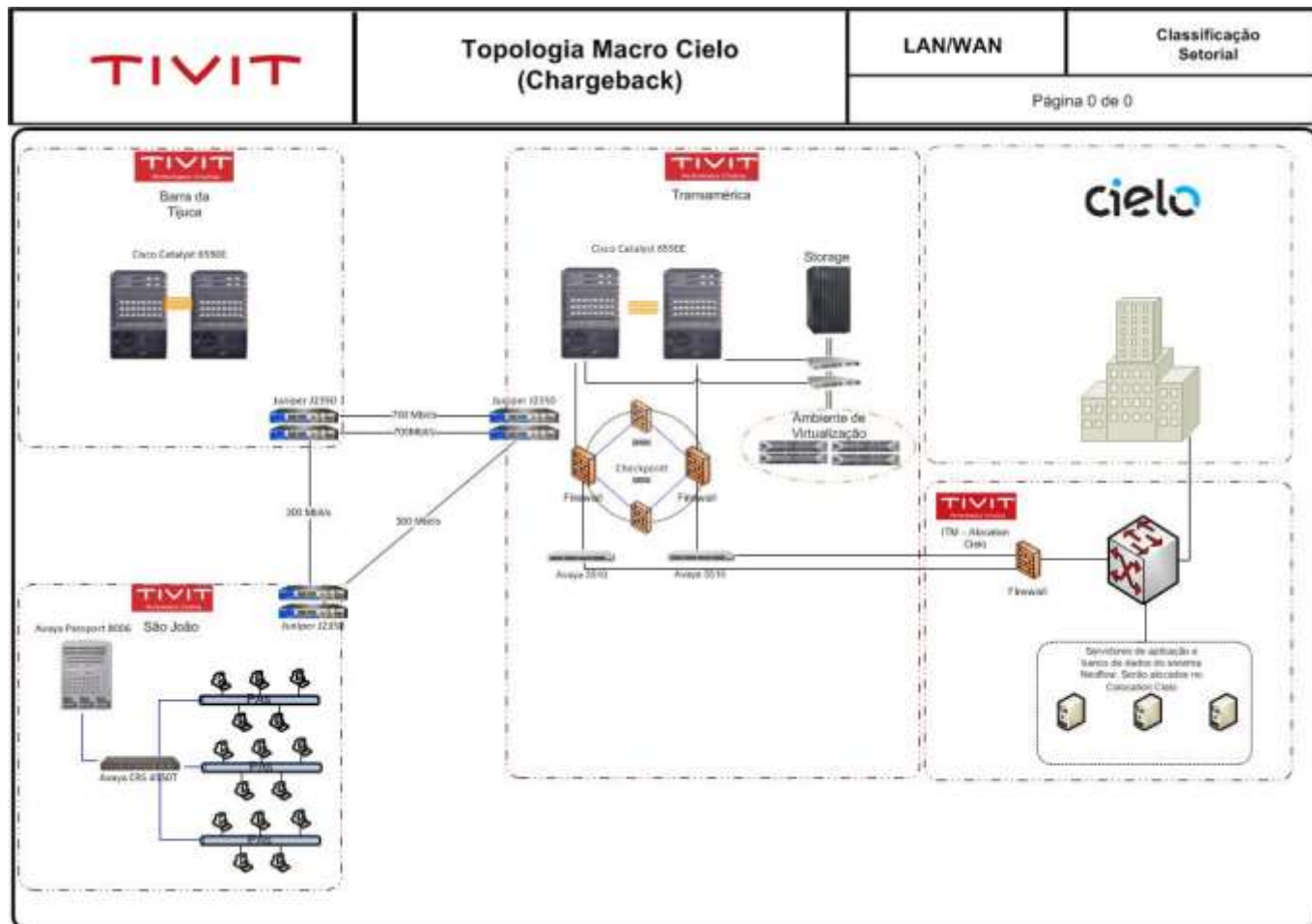
3. PRODUTO


3.1. DESENHO DA SOLUÇÃO



	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	6 DE 27

3.2. TOPOLOGIA DA SOLUÇÃO



	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	7 DE 27


3.3. REQUISITOS E REGRAS DE NEGÓCIOS

ID	DESCRIÇÃO	GRAU DE IMPORTÂNCIA
1	Disponibilizar ferramenta Neoflow.	Alto
2	Disponibilizar ferramenta para importação do arquivo de ocorrências de chargeback.	Alto
3	Gerar fluxo de atendimento dos processos no módulo de Workflow.	Alto
4	Criar tela para visualização e atualização de cadastro do estabelecimento.	Alto
5	Gerar e-mail automático para solicitação de documentos ao estabelecimento de acordo com o motivo do chargeback.	Alto
6	Gerar e-mail manual para solicitação de documentos ao estabelecimento.	Alto
7	Direcionar atividade para tratamento da CIELO	Alto
8	Disponibilizar módulo de e-mail durante o tratamento de um processo de Workflow.	Alto
9	Disponibilizar ferramenta Neoflow para CIELO.	Alto
10	Gerar relatórios para controle operacional.	Alto
11	Gerar retorno de base diário para CIELO.	Alto
12	Gerar Dashboard para controle operacional.	Alto

3.3.1. Disponibilizar ferramenta Neoflow

Disponibilizar a instância do sistema Neoflow apresentando os módulos abaixo:

- Workflow – com o módulo de e-mail acoplado para que o analista TIVIT possa visualizar as mensagens recebidas pelos Estabelecimentos e possibilidade de responder o e-mail ao mesmo.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	8 DE 27

3.3.2. Disponibilizar ferramenta para importação do arquivo de ocorrências de chargeback

Diariamente a CIELO enviará via e-mail o arquivo de mailing contendo as ocorrências de chargeback para ser importado para o Neoflow. Para isso será necessário criar um processo de carga manual, via ferramenta EzEDI, para que a área operacional/planejamento possa realizar a importação.

O arquivo será enviado no formato XLS e a equipe de planejamento deverá convertê-lo para o padrão CSV (separados por ponto e vírgula) conforme o layout a seguir:


Campo	Tipo	Tamanho	Exemplo
Razão	Texto	4	83, 4831
Maquineta	Texto	10	
Nome EC	Texto	40	
Data Compra	Data		Formato dd/mm/aa, Exemplo: 11/07/14
Cartão truncado / TID	Texto	19	406655-2087
Valor	Moeda		Exemplo: 81,72
RO	Texto	7	
Case	Texto	15	
Cod. Aut	Texto	6	
NSU/DOC	Texto	6	
Terminal	Texto	10	
TID	Texto	23	
Nome Portador	Texto	50	
Email1	Texto	100	
Email2	Texto	100	
Email3	Texto	100	
Email4	Texto	100	
Email5	Texto	100	
Referencia 2075	Texto	7	
Prazo Atendimento	Numérico	2	
Telefone	Texto	20	
Contato	Texto	100	
Proprietário	Texto	100	
Fax	Texto	20	
Segmento	Texto	20	4722, 03020, 04511
Descrição Segmento	Texto	100	



Exemplo Layout
Importação.csv

A ferramenta EzEDI deverá efetuar as seguintes validações no momento da importação do arquivo:

- Ausência de informações nos campos de e-mail (e-mail1, e-mail2, e-mail3, e-mail4 e e-


	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	9 DE 27

mail5) e telefone;

- Se o registro não contiver essas informações, o mesmo será invalidado e não será importado para a ferramenta;
 - Tamanho máximo dos campos conforme definido no quadro;
- Caso algum registro do arquivo não se adeque às definições apresentadas no quadro o registro será invalidado e não será importado para a ferramenta;
- No layout temos o campo "Prazo Atendimento" que informa o prazo em dias para o tratamento pela CIELO. O processo de importação deverá converter essa informação em uma data, seguindo a regra:

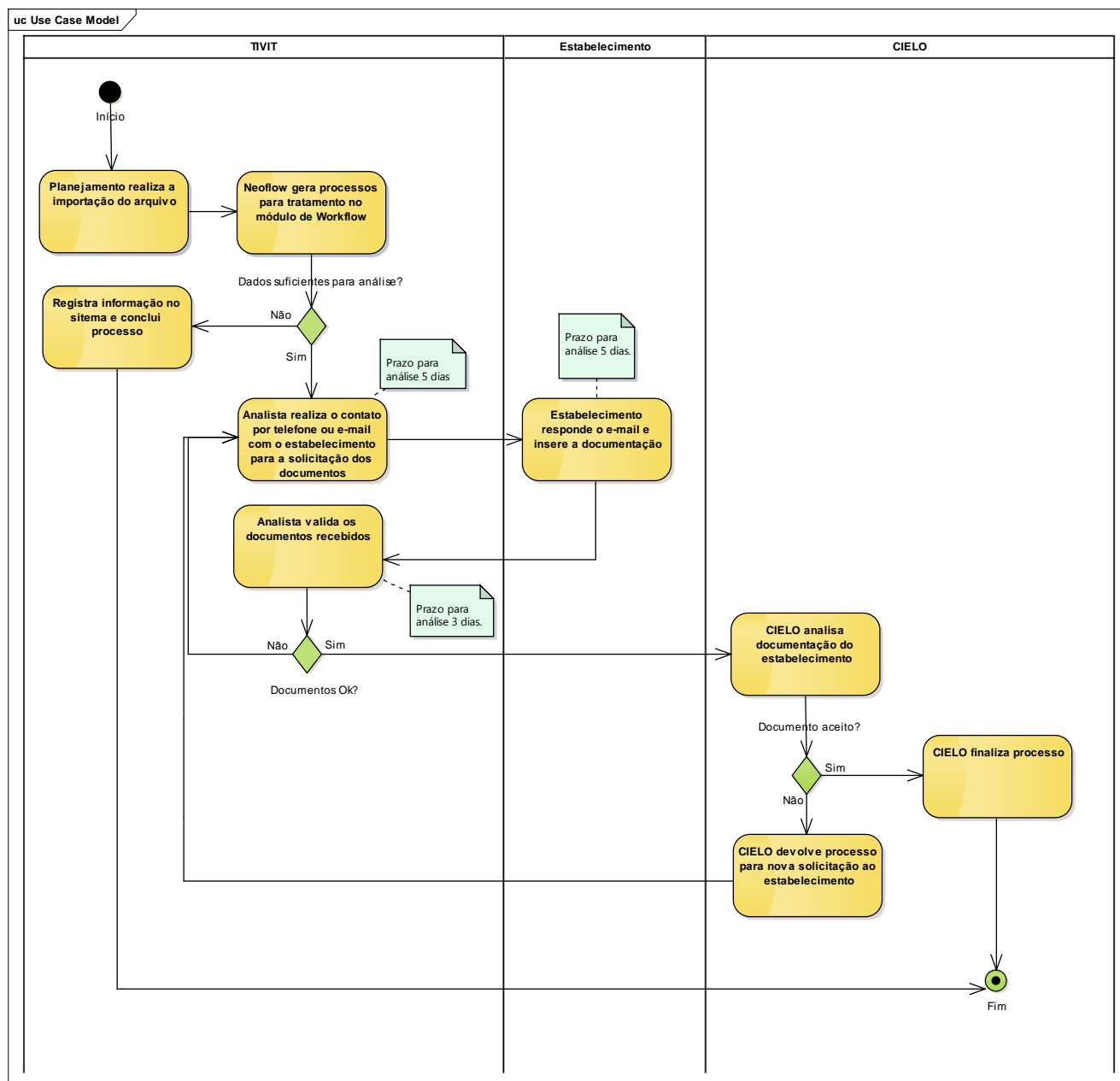
Data Importação	Informação do Campo	Resultado
09/10/2014	00	09/10/2014
09/10/2014	05	14/10/2014
09/10/2014	03	12/10/2014

- Permitir que a operação/planejamento visualize as inconsistências encontradas no arquivo:
 - Estas inconsistências consistirão nos registros que não serão importados para a ferramenta devido à invalidação do registro em uma das regras descritas acima.
- Ao final do processo de importação será enviado e-mail para os responsáveis TIVIT com as seguintes informações:
 - ASSUNTO:** IMPORTAÇÃO DO ARQUIVO DE MAILING - VR BENEFÍCIOS;
 - TEXTO DO CORPO DO E-MAIL:** A IMPORTAÇÃO DO ARQUIVO DE MAILING DA CIELO - CHARGEBACK FOI EFETUADA!
 - DATA/HORA DA IMPORTAÇÃO:** DD/MM/AAAA HH:MM:SS
 - NOME DO ARQUIVO:** XXXXXXXX
 - QUANTIDADE DE REGISTROS NO ARQUIVO:** XXXXXX
 - QUANTIDADE DE REGISTROS IMPORTADOS:** XXXXXX
 - QUANTIDADE DE REGISTROS INVÁLIDOS:** XXXXXX
- A importação do arquivo será o mecanismo que iniciará o processo de Workflow conforme descrito no **Requisito 3**;
- O sistema deverá permitir que os campos do layout de importação sejam cadastrado como entrada no processo de Workflow e que fiquem disponíveis para serem utilizados em ações de envio de e-mail;
- Receberemos uma média de 1.200 registros por dia no arquivo.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	10 DE 27


3.3.3. Gerar fluxo de atendimento dos processos no módulo de Workflow

Após a realização da importação do arquivo, o sistema irá criar os processos de Workflow para o tratamento das ocorrências de chargeback, respeitando o modelo de processo a seguir:




Segue a descrição do fluxo:

- À medida que forem importados os arquivos de ocorrências de Chargeback, os processos serão direcionados para os analistas TIVIT iniciarem o tratamento;
- Até que algum analista dê início ao atendimento (abrir) da ocorrência, o processo terá o Perfil como responsável e estará disponível para todos os analistas associados ao perfil;
- A partir do momento em que um analista iniciar o processo o responsável pela atividade

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	11 DE 27

passa a ser este usuário;

- O sistema Neoflow apresentará a tela com os dados recebidos pelo arquivo de importação, conforme descrito no **Requisito 04**:
 - Sistema deverá permitir que o analista realize a alteração das seguintes informações: E-mail (todos os campos de e-mail) e Telefone.
- Caso o sistema identifique que as informações de e-mail estão presentes, o mesmo enviará uma mensagem de forma automática para o estabelecimento, para que o mesmo possa respondê-lo e anexar à documentação necessária, conforme descrito no **Requisito 5**;
 - A partir desse momento o fluxo deve seguir para uma atividade que se chamará "Aguardando Resposta do Estabelecimento", que terá cinco (05) dias úteis para o tratamento pelo Estabelecimento;
 - Esta ação irá manter o mesmo processo de Workflow, dentro do mesmo SLA do serviço.
- Caso o sistema identifique que as informações de e-mail não estão presentes, a atividade ficará disponível para que o analista TIVIT possa realizar o tratamento, tendo cinco (05) dias úteis de prazo:
 - O analista fará o contato via telefone para o número informado no mailing e solicitará um e-mail válido ao Estabelecimento para que o mesmo direcione o e-mail com a solicitação dos documentos, conforme descrito no **Requisito 6**;
 - Após o direcionamento o fluxo seguirá para a atividade "Aguardando Resposta do Estabelecimento" que terá como responsável o mesmo usuário que concluiu a atividade inicial que indicou o direcionamento deste processo para o Estabelecimento;
 - Esta ação irá manter o mesmo processo de Workflow, dentro do mesmo SLA do serviço;
- O Estabelecimento ao receber o e-mail com a solicitação irá responder a mensagem e inserir a documentação caso seja necessária. Após o tratamento o processo será retornado para validação do analista TIVIT, conforme descrito no **Requisito 8**, tendo como prazo cinco (05) dias úteis para o tratamento;
 - No e-mail enviado ao Estabelecimento será criada uma chave no assunto e no corpo do e-mail, com o código interno do sistema Neoflow, para o controle da ferramenta;
 - Esse código será a chave para o vínculo ao processo de Workflow após o envio da mensagem pelo Estabelecimento.
- Após o retorno da mensagem pelo Estabelecimento, o sistema Neoflow vinculará o e-mail ao processo de Workflow de acordo com a chave mencionada anteriormente. O analista TIVIT visualizará a mensagem no módulo de e-mail acoplado ao Workflow e fará a validação dos documentos. Se estiver de acordo, encaminhará a atividade para a CIELO, conforme descrito

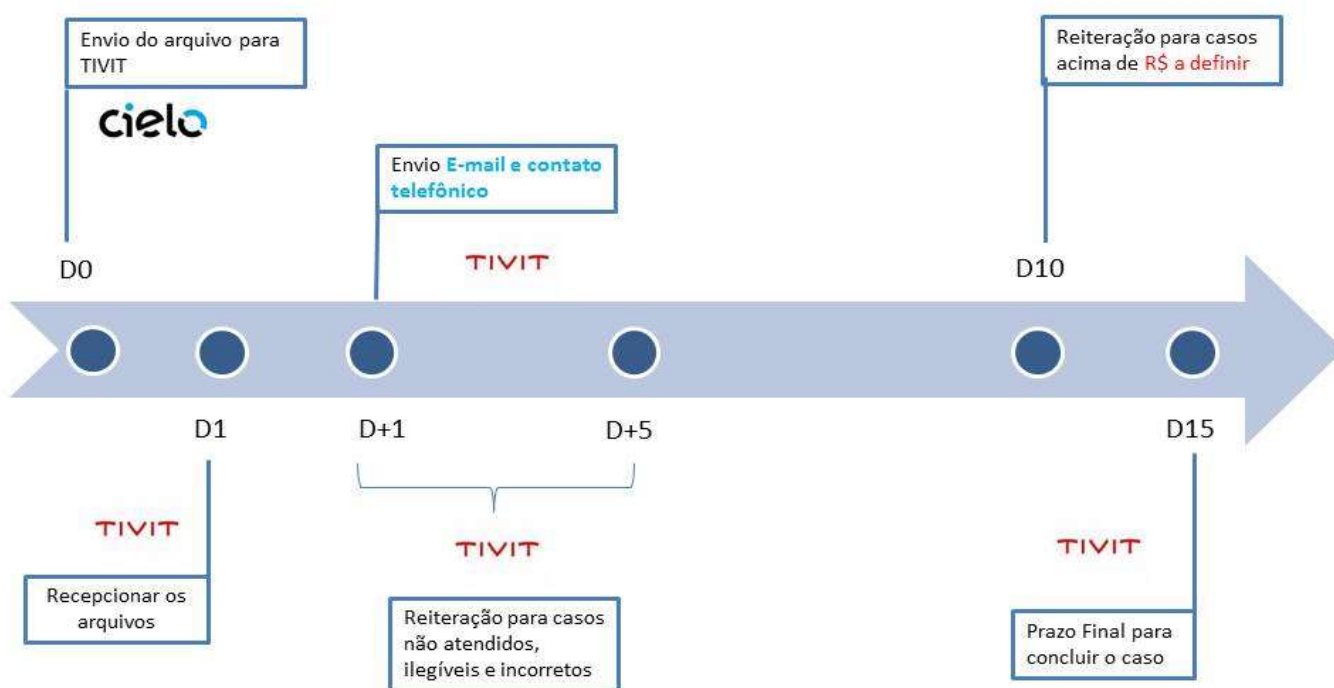
	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	12 DE 27


no **Requisito 7**. Se os documentos não estiverem de acordo, ou o analista identificar a falta de algum documento, responderá o e-mail ao Estabelecimento solicitando a documentação complementar;

- O sistema Neoflow deverá manter o histórico das trocas de e-mail entre a TIVIT e o Estabelecimento para que não se perca a informação.
- A CIELO por sua vez, terá acesso ao sistema Neoflow e fará a conferência dos documentos. Caso encontre alguma divergência retornará a atividade para a TIVIT, caso contrário concluirá o processo referente àquela ocorrência e será enviado um e-mail ao Estabelecimento (padronizado pela CIELO) com o resultado da análise, conforme descrito no **Requisito 9**.

O sistema Neoflow deverá controlar a linha do tempo do tratamento das ocorrências de Chargeback, ou seja, em determinados marcos (dias), o analista TIVIT entrará em contato com o Estabelecimento solicitando um posicionamento sobre a solicitação realizada. Após o contato fará o registro dessas informações no Neoflow através da opção de acompanhamentos.

LINHA DO TEMPO



	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	13 DE 27

3.3.4. Criar tela para visualização e atualização de cadastro do estabelecimento

Disponibilizar tela para que os analistas da TIVIT efetuem o atendimento das ocorrências de Chargeback via módulo de Workflow.

Protótipo da Tela

Dados do Chargeback
Dados da Ocorrência

CIELO - Chargeback

Dados do Estabelecimento
Maquineta Estabelecimento Telefone Fax

Razão Motivo Chargeback Segmento Descrição Segmento

E-mail 1 E-mail 2 E-mail 3

E-mail 4 E-mail 5


Contato Proprietário

Dados da Transação
Data da Compra Cartão Truncado Valor R\$ RO Case Cód. AUT. NSU/DOC Terminal

TID Referência 2075 Prazo Atendimento Nome do Portador

- A tela será apresentada somente como leitura, permitindo a alteração dos dados por parte dos analistas TIVIT dos seguintes campos: E-mail, Telefone e Fax;
- O campo "Motivo Chargeback" deverá ser a descrição da coluna "Descrição Motivo", conforme planilha "**MCC x Documentação**" a seguir:

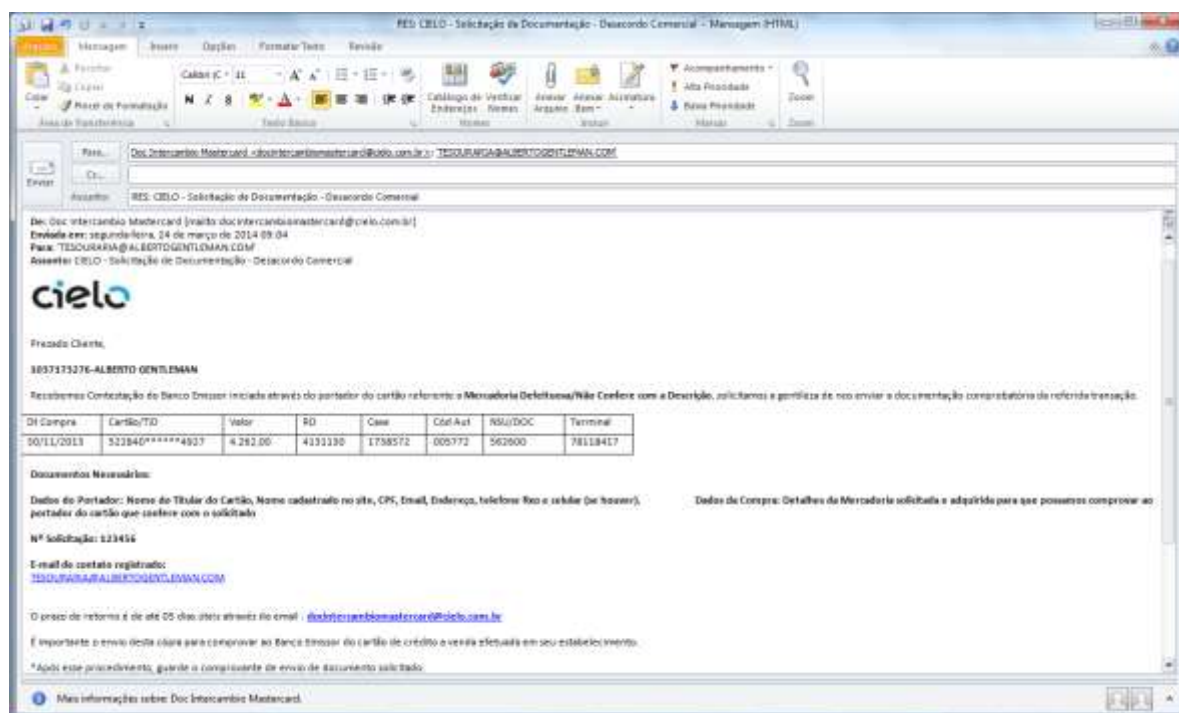



	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	14 DE 27

3.3.5. Gerar e-mail automático para solicitação de documentos ao estabelecimento de acordo com o motivo do Chargeback

Após a criação dos processos de Workflow conforme descrito no **Requisito 3**, o sistema deverá enviar por e-mail, de forma automática, a solicitação ao Estabelecimento para que o mesmo possa respondê-la e anexar os documentos necessários. Para que esse envio ocorra, as regras abaixo deverão ser estabelecidas:

- O sistema Neoflow deverá verificar se pelo menos um dos e-mails esteja presente no cadastro do Estabelecimento e que seja um e-mail válido;
 - O sistema deverá enviar uma única mensagem para o e-mail1 com os demais e-mails em cópia.
- O sistema Neoflow deverá inserir um registro na tela de acompanhamentos do processo de Workflow para mantermos um histórico de solicitações para o Estabelecimento;
- Após o envio o fluxo deve seguir para uma atividade que se chamará "Aguardando Resposta do Estabelecimento";
- A mensagem a ser enviada para o Estabelecimento será padronizada, pois para cada motivo de Chargeback haverá um modelo a ser seguido. A seguir segue um exemplo de e-mail a ser enviado ao Estabelecimento:
 - No e-mail enviado ao Estabelecimento será criada uma chave no assunto e no corpo do e-mail, com o código interno do sistema Neoflow, para o controle da ferramenta;
 - Esse código será a chave para o vínculo ao processo de Workflow após a resposta da mensagem pelo Estabelecimento.



	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	15 DE 27

3.3.6. Gerar e-mail manual para solicitação de documentos ao estabelecimento

Caso o sistema identifique que não existe um e-mail cadastrado e válido do Estabelecimento, a atividade ficará disponível para o analista TIVIT que fará o contato com o Estabelecimento e solicitará um e-mail para o envio da solicitação. Após esse contato e com o e-mail atualizado, o analista TIVIT fará o envio da solicitação ao Estabelecimento. Para isso, será disponibilizada a tela a seguir para o envio da solicitação.

Protótipo da Tela

Dados do Chargeback

Dados da Ocorrência

Acompanhamentos Registrados

Usuário	Data	Tipo	Acompanhamento
Analista 1	04/10/2014 16:00	Acompanhamento	Em contato com o Estabelec...
Analista 1	04/10/2014 14:50	Solicitar informação	Segue solicitação ao Estabe...

Acompanhamento

Solicitar Informação ao Estabelecimento

Direcionar para:
Motivo da Finalização

Concluir

Dados do Chargeback

Dados da Ocorrência

Acompanhamentos Registrados

Acompanhamento

Solicitar Informação ao Estabelecimento

Direcionar para:
Motivo da Finalização

CIELO - Solicitação para Estabelecimento

E-mail 1

E-mail 2

E-mail 3


E-mail 4

E-mail 5

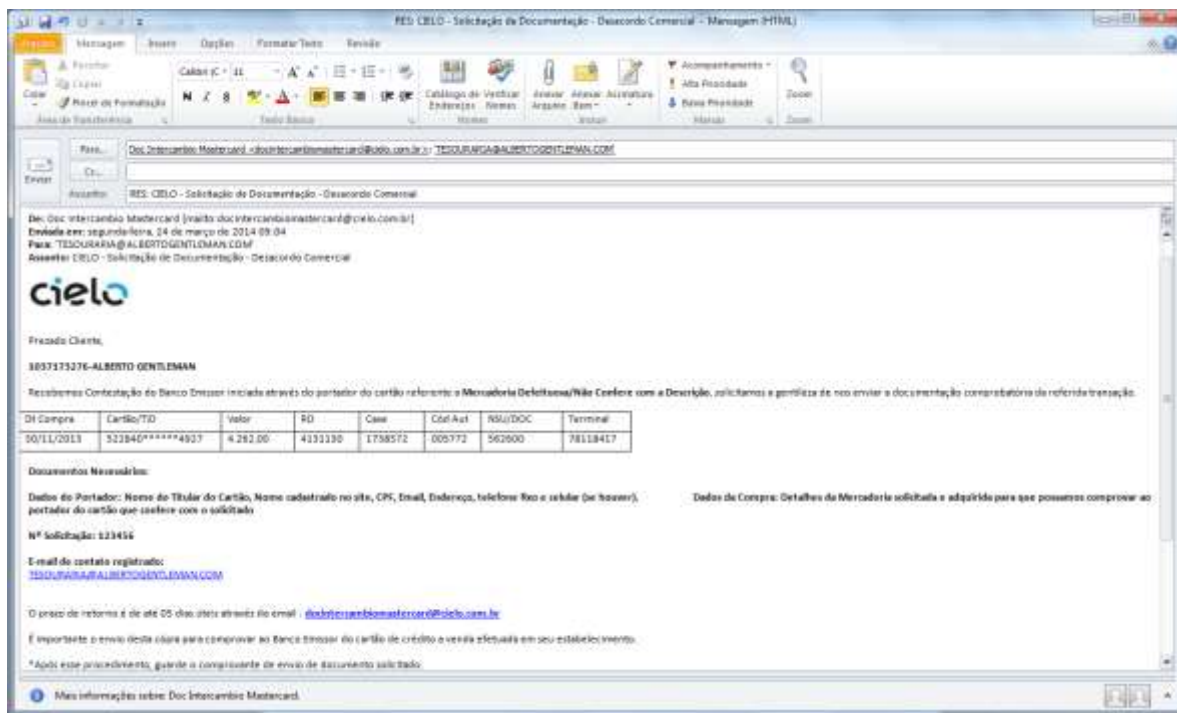
Dados da Solicitação


Voltar

Concluir

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	16 DE 27

- Após o envio o fluxo deve seguir para uma atividade que se chamará “Aguardando Resposta do Estabelecimento” que terá como responsável o mesmo usuário que concluiu a atividade inicial que indicou o direcionamento deste processo para o Estabelecimento;
- O sistema Neoflow deverá inserir um registro na tela de acompanhamentos do processo de Workflow para mantermos um histórico de solicitações para o Estabelecimento;
- O grid apresentado na aba de “Dados da Ocorrência” exibirá os acompanhamentos inseridos no processo de Workflow do sistema Neoflow;
- A mensagem a ser enviada para o Estabelecimento será padronizada, pois para cada motivo de Chargeback haverá um modelo a ser seguido. A seguir segue um exemplo de e-mail a ser enviado ao Estabelecimento:
 - No e-mail enviado ao Estabelecimento será criada uma chave no assunto e no corpo do e-mail, com o código interno do sistema Neoflow, para o controle da ferramenta;
 - Esse código será a chave para o vínculo ao processo de Workflow após a resposta da mensagem pelo Estabelecimento.



	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	17 DE 27

3.3.7. Direcionar atividade para tratamento da CIELO

Após o retorno do Estabelecimento, o analista TIVIT fará a validação dos documentos e se estiverem de acordo encaminhará a atividade para a CIELO. Se os documentos não estiverem de acordo ou o analista identificar a falta de algum documento, encaminhará novamente ao Estabelecimento.

Protótipo da Tela

Dados do Chargeback

Dados da Ocorrência

Usuário	Data	Tipo	Acompanhamento
Analista 1	04/10/2014 16:00	Acompanhamento	Em contato com o Estabelec...
Analista 1	04/10/2014 14:50	Solicitar informação	Segue solicitação ao Estabe...


Acompanhamento

Solicitar Informação ao Estabelecimento

Direcionar para:
Motivo da Finalização

Concluir

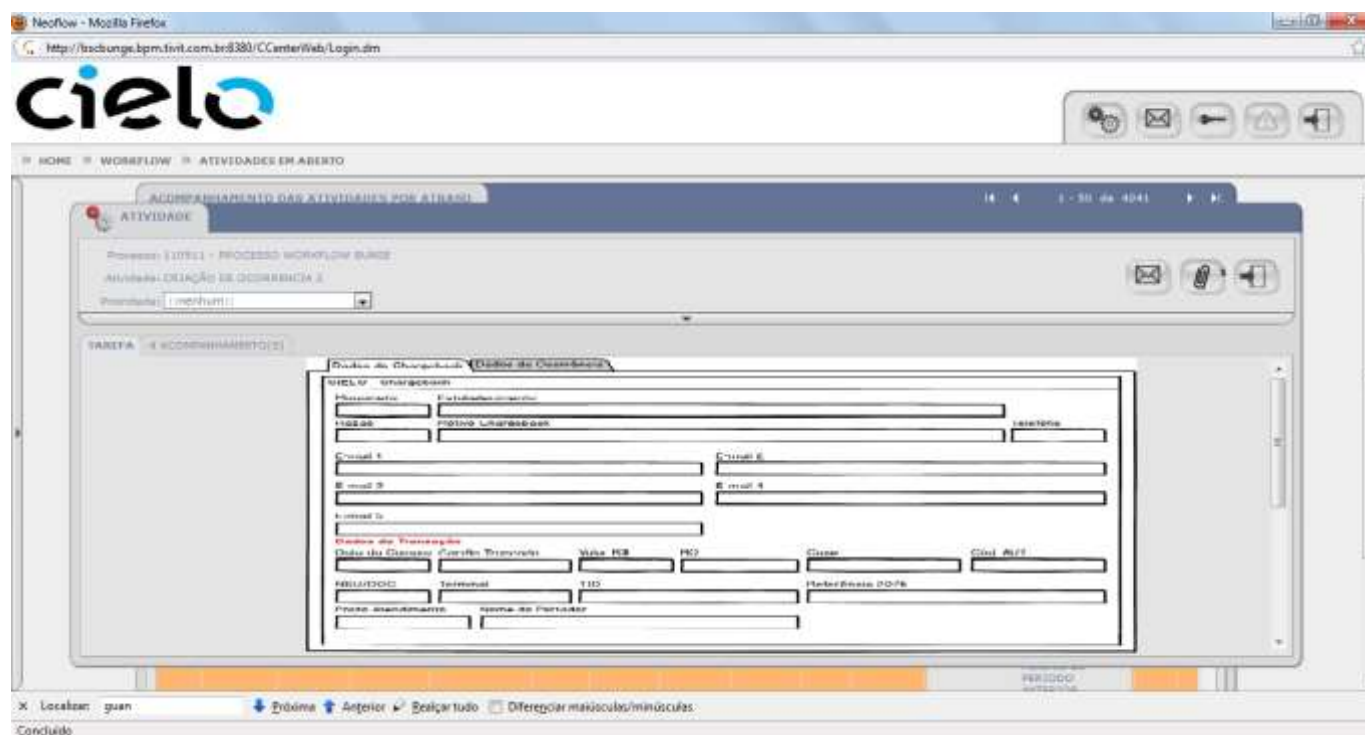
- A tela da atividade de solução da ocorrência apresentará um campo indicando a necessidade de envio deste processo para a CIELO;
 - Se a seleção deste campo apresentar a informação "CIELO", o fluxo deverá seguir para o tratamento da CIELO, conforme descrito no **Requisito 3**;
 - Se o campo não apresentar nenhuma seleção, indicará que o processo foi solucionado;
 - Nessa situação habilitará o campo "Motivo da Finalização" para que o analista informe o motivo da conclusão do processo, para os casos em que não houver a efetividade do contato com o Estabelecimento;
 - Esse campo será de preenchimento obrigatório.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	18 DE 27


3.3.8. Disponibilizar módulo de e-mail durante o tratamento de um processo de Workflow.

Os estabelecimentos envolvidos no processo de Chargeback deverão responder os e-mails gerados conforme descrito nos **Requisitos 5 e 6**. O sistema Neoflow ao receber essa mensagem, vinculará ao processo de Workflow através da chave criada no assunto e no corpo do e-mail, e disponibilizará essa informação para que o analista TIVIT possa visualizá-la, bem como o anexo caso seja enviado. Para isso será necessária a disponibilização do módulo de e-mail vinculada ao processo de Workflow. O analista TIVIT a qualquer momento poderá responder a mensagem ao Estabelecimento solicitando informações adicionais.


Protótipo da Tela



The screenshot displays the Neoflow system interface within a Mozilla Firefox browser. The URL is <http://tsdchange.bpm.tivit.com.br:8380/CCenterWeb/Login.htm>. The interface features the 'cielo' logo and navigation tabs for HOME, WORKFLOW, and ATIVIDADES EM ABERTO. The main section is titled 'ATIVIDADE' and shows 'Processo 107911 - PROCESSO WORKFLOW BUZZ' with a sub-header 'Atividade: CRIAÇÃO DE OCORRÊNCIA S'. A dropdown menu for 'Prioridade' is set to 'Normal'. Below this, a 'TAREFA' section lists '4 CONDOMINIÁRIOS(S)'. The central form, titled 'Dados da Ocorrência (Dados de Ocorrência)', contains several input fields: 'Assunto', 'Endereço completo', 'Telefone', 'Módulo', 'Módulo Lateral', 'Localidade', 'Cidade 1', 'Cidade 2', 'E-mail 1', 'E-mail 2', 'E-mail 3', 'E-mail 4', 'E-mail 5', 'E-mail 6', 'E-mail 7', 'E-mail 8', 'E-mail 9', 'E-mail 10', 'E-mail 11', 'E-mail 12', 'E-mail 13', 'E-mail 14', 'E-mail 15', 'E-mail 16', 'E-mail 17', 'E-mail 18', 'E-mail 19', 'E-mail 20', 'E-mail 21', 'E-mail 22', 'E-mail 23', 'E-mail 24', 'E-mail 25', 'E-mail 26', 'E-mail 27', 'E-mail 28', 'E-mail 29', 'E-mail 30', 'E-mail 31', 'E-mail 32', 'E-mail 33', 'E-mail 34', 'E-mail 35', 'E-mail 36', 'E-mail 37', 'E-mail 38', 'E-mail 39', 'E-mail 40', 'E-mail 41', 'E-mail 42', 'E-mail 43', 'E-mail 44', 'E-mail 45', 'E-mail 46', 'E-mail 47', 'E-mail 48', 'E-mail 49', 'E-mail 50', 'E-mail 51', 'E-mail 52', 'E-mail 53', 'E-mail 54', 'E-mail 55', 'E-mail 56', 'E-mail 57', 'E-mail 58', 'E-mail 59', 'E-mail 60', 'E-mail 61', 'E-mail 62', 'E-mail 63', 'E-mail 64', 'E-mail 65', 'E-mail 66', 'E-mail 67', 'E-mail 68', 'E-mail 69', 'E-mail 70', 'E-mail 71', 'E-mail 72', 'E-mail 73', 'E-mail 74', 'E-mail 75', 'E-mail 76', 'E-mail 77', 'E-mail 78', 'E-mail 79', 'E-mail 80', 'E-mail 81', 'E-mail 82', 'E-mail 83', 'E-mail 84', 'E-mail 85', 'E-mail 86', 'E-mail 87', 'E-mail 88', 'E-mail 89', 'E-mail 90', 'E-mail 91', 'E-mail 92', 'E-mail 93', 'E-mail 94', 'E-mail 95', 'E-mail 96', 'E-mail 97', 'E-mail 98', 'E-mail 99', 'E-mail 100'. At the bottom, there are buttons for 'Localizar', 'gum', 'Próxima', 'Anterior', 'Recarregar', and 'Diferenciar maiúsculas/minúsculas', along with a 'Concluído' status indicator.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	19 DE 27

Neoflow - Mozilla Firefox
http://tschunge.bpm.tivit.com.br:8380/CCenterWeb/Login.dfm



HOME WORKFLOW ATIVIDADES EM ABERTO

EMAIL RECEBIDO

EMAIL RECEBIDO: 42234

De: mmfrepresentacoes@gmail.com

Enviado em: 23/10/2014 09:52:12

Assunto: CONSOLIDAÇÃO DE FECHAMENTO MES SETEMBRO SUP CASAGRANDE

Bom tarde

MMF Repres - força de vendas 7496 - CNPJ 00.671.530/0001-61, eu Simone Helena g Massucati - CPF 721.369.877-04 venho através deste e a pedido do cliente Superm Casagrande - CNPJ 27.473.609/0001-57 - SAP 1049361 solicitar o fechamento de contrato ref mes 09/2014 valor e data de depósito.

OBS : O contrato refere-se a bonificação.

Desde ja agradeço e fico no aguardo breve




Simone

..


[MMF REPRESENTAÇÕES LTDA.](#)
Tel.:27 3223-0646 /3223-0479
Cel.:27 9836-7716
Contato: Suziane/Giselle/Simone/Dete
E-mails.: mmfrepresentacoes@gmail.com mmf.vendas@terra.com.br

Att

Responder Responder a todos Encaminhar Deletar Voltar

X Localizar: guan    Pesquisar tudo ☐ Diferenciar maiúsculas/minúsculas

Concluido

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	20 DE 27

3.3.9. Disponibilizar ferramenta Neoflow para CIELO

Após a validação da documentação enviada pelo Estabelecimento a atividade será encaminhada para a CIELO realizar a análise. Para isso será disponibilizado a ferramenta Neoflow com o módulo de Workflow para a análise e tratamento do processo.

Protótipo da Tela

Dados do Chargeback

Dados da Ocorrência

Usuário	Data	Tipo	Acompanhamento
Analista 1	04/10/2014 16:00	Acompanhamento	Em contato com o Estabelec...
Analista 1	04/10/2014 14:50	Solicitar informação	Segue solicitação ao Estabe...

Acompanhamento

Direcionar para: Concluído com sucesso? Motivo da Rejeição


SELECIONE

SELECIONE

SELECIONE

Concluir

- A tela da atividade de solução da ocorrência apresentará um campo indicando a necessidade de envio deste processo para a TIVIT ou não;
 - Se a seleção deste campo apresentar a informação "TIVIT", o fluxo deverá seguir para o tratamento do analista TIVIT conforme descrito no **Requisito 3**;
 - Se o campo não apresentar nenhuma seleção, indicará que o processo foi solucionado.
 - Nesse momento o sistema deverá habilitar o campo "Concluído com sucesso?" (campo de preenchimento obrigatório), onde o usuário poderá selecionar a opção de Sim ou Não, informando que a análise foi concluída com sucesso ou não.
 - Selecionado a opção Não, o sistema habilitará o campo "Motivo da Rejeição" (campo de preenchimento obrigatório), onde o usuário selecionará com a negativa do documento.
 - O sistema Neoflow deverá enviar um e-mail para o Estabelecimento, com informações padronizadas pela CIELO.
 - As informações do e-mail serão diferentes para os casos de conclusão com sucesso e sem sucesso (Sim/Não), ou seja, deverão ser criadas ações de e-mail para cada opção selecionada nesse campo.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	21 DE 27

3.3.10. Gerar Relatórios para controle operacional

Segue abaixo o layout para o desenvolvimento das visões de dashboard e relatórios para acompanhamento operacional. Em cada aba da planilha contém os conceitos que serão utilizados em cada visão.



ANG-FOR-001-003-V
3-BPOSIS-10127-ANE


3.3.11. Gerar retorno de base diário para a CIELO

Diariamente ao final do expediente da operação a CIELO precisará receber as informações com o resultado do trabalho realizado no dia. Para isso, será criado um processo de retorno de base com as informações de tratamento dos processos, conforme layout abaixo:



ANG-FOR-001-003-V
3-BPOSIS-10127-ANE

- Serão adicionados três (03) campos ao final do arquivo de importação, com as seguintes características:
 - **Status** – status atual do processo (Iniciado/Concluído);
 - **Motivo Finalização** – informação do campo “Motivo Finalização” para os casos em que o analista não conseguiu o contato com o Estabelecimento;
 - **Acompanhamento** – sistema irá informar o último acompanhamento registrado no processo de Workflow.
- O sistema Neoflow irá gerar um arquivo com o nome “CIELO_RETORNO_BASE_DDMMAAAA.txt” na pasta do servidor de arquivos da operação <<caminho a ser definido>> no servidor da TIVIT;
- A equipe de planejamento TIVIT ficará responsável pelo envio do arquivo à equipe da CIELO.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	22 DE 27

3.3.12. Gerar Dashboard para controle operacional

Criação de um Dashboard contendo informações de processos para que a área operacional e CIELO possa realizar a gestão a vista da operação. Serão criadas duas visões conforme abaixo:

- **Visão Linha do Tempo** – Exibirá informações dos processos registrados de acordo com a linha do tempo estabelecida pela CIELO;
- **Visão Arquivo de Importação** – Exibirá informações dos processos registrados conforme a linha do tempo estabelecida pela CIELO de acordo com o arquivo de importação selecionado;
- **Visão Mês** – Exibirá resultado acumulado do mês vigente.


Visão Linha do Tempo

Essa visão informará a quantidade de processos **pendentes** de acordo com a linha do tempo estabelecida pela CIELO. A atualização das informações deverá acontecer a cada “x” tempos de acordo com a parametrização da Visão.



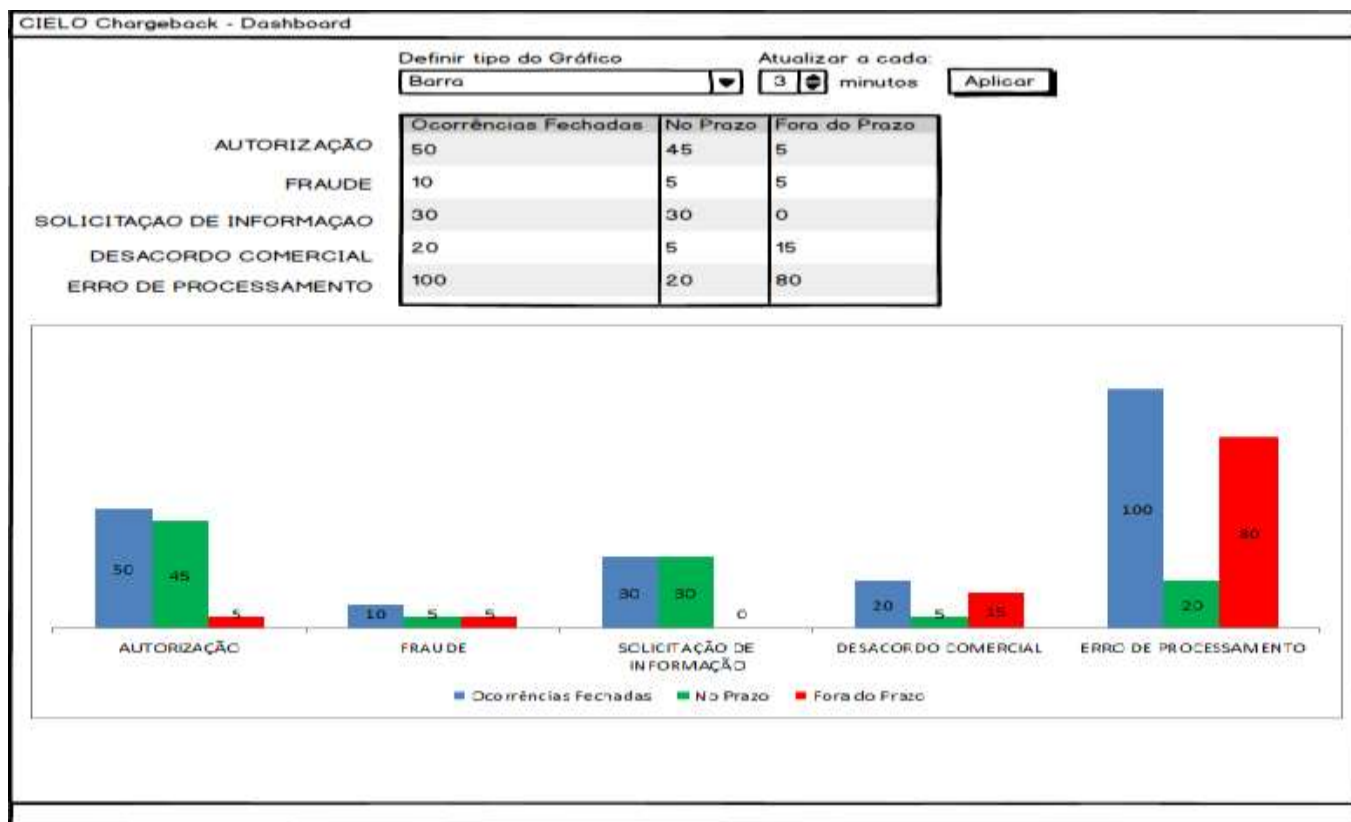
Detalhamento dos campos da Grid:

Campo	Detalhamento
Fora do Prazo	Dos processos que foram abertos, quantas já estão fora do prazo.
D1	Dos processos que foram abertos, quantas estão em D+1 em relação à data de criação do processo.
Entre D1 e D5	Dos processos que foram abertos, quantos estão entre D1 e D5 em relação à data de criação do processo.
Entre D5 e D10	Dos processos que foram abertos, quantas estão entre D5 e D10 em relação à data de criação do processo.
Entre D10 e D15	Dos processos que foram abertos, quantas estão entre D10 e D15 em relação à data de criação do processo.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	23 DE 27

Visão Mês

Essa visão informará a quantidade de processos que foram **resolvidas** no mês vigente indicando se a resolução foi dentro do prazo ou fora do prazo. A atualização das informações deverá acontecer a cada "x" tempos de acordo com a parametrização da Visão.




Detalhamento dos campos da Grid:

Campo	Detalhamento
Processos Fechados	Quantidade de processos que foram resolvidas no mês corrente.
No Prazo	Quantidade de processos que foram resolvidas no mês dentro do prazo.
Fora do Prazo	Quantidade de processos que foram resolvidas no mês fora do prazo.

Detalhamento dos campos:

Campo	Tipo	Detalhamento
Definir tipo do Gráfico	Combo	Exibir uma lista com os principais tipos de gráficos: <ul style="list-style-type: none"> • Coluna • Linha • Pizza • Barra
Atualizar a cada:	Inteiro	Quantidade de minutos para atualização do gráfico. 1 a 10.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	24 DE 27

Funcionalidades:

Controle	Detalhes
Botão Aplicar	Serão exibidas as informações na grid e gerado o gráfico de acordo com o macro processo selecionado. A atualização das informações ocorrerá de acordo com o valor estabelecido no campo "Atualizar a cada:".

Visão Arquivo de Importação

Essa visão informará a quantidade de processos **pendentes** e **concluídos** conforme a linha do tempo estabelecida pela CIELO de acordo com o arquivo de importação selecionado.

CIELO Chargeback - Dashboard						
Arquivo de Importação		Status		Aplicar		
	AUTORIZAÇÃO	FRAUDE	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	DESACORDO COMERCIAL	ERRO DE PROCESSAMENTO	TOTAL
Fora do Prazo	5	1	2	10	20	43
D1	1	0	2	2	3	22
Entre D1 e D5	0	0	1	5	3	13
Entre D5 e D10	5	2	3	5	8	54
Entre D10 e D15	11	3	8	22	34	132
Total	22	11	16	44	69	132

Detalhamento dos campos da Grid:


Campo	Detalhamento
Fora do Prazo	De acordo com o status selecionado (Concluído ou Iniciado), informar a quantidade que estão fora do prazo.
D1	De acordo com o status selecionado (Concluído ou Iniciado), informar a quantidade que estão em D1.
Entre D1 e D5	De acordo com o status selecionado (Concluído ou Iniciado), informar a quantidade que estão entre D1 e D5.
Entre D5 e D10	De acordo com o status selecionado (Concluído ou Iniciado), informar a quantidade que estão entre D5 e D10.
Entre D10 e D15	De acordo com o status selecionado (Concluído ou Iniciado), informar a quantidade que estão entre D10 e D15.

Detalhamento dos campos:

Campo	Tipo	Detalhamento
Arquivo de Importação	Combo	Exibir os mailings que foram importados para o Neoflow.
Status	Combo	Exibir os status do processo (INICIADO/CONCLUÍDO).

Funcionalidades:


Controle	Detalhes
Botão Aplicar	Serão exibidas as informações na grid de acordo com o mailing e status selecionado.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	25 DE 27

O sistema Neoflow deverá permitir que ao selecionar qualquer linha da visão do Dashboard, o mesmo acesse o detalhe das informações do processo, conforme modelo apresentado no relatório Analítico, podendo ser exportado para o Excel.

Além das visões acima, o Sistema Neoflow deverá fornecer as informações abaixo para o controle operacional TIVIT:

- Quantidade de processos que foram direcionados para o Estabelecimento de forma automática (conforme **Requisito 05**), sem intervenção operacional;
- Quantidade de processos que não foram enviados de forma automática, conforme descrito no item anterior, e que estão aguardando o contato pelo analista TIVIT;
- Quantidade de processos que estão aguardando a documentação pelo Estabelecimento;
- Quantidade de processos que estão aguardando a conclusão pela CIELO.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	26 DE 27

4. USUÁRIOS

4.1. STAKEHOLDERS

Nome	Papel	Telefone	E-mail
Ricardo Tapia	Analista de Negócios	(11) 3626-3315	ricardo.tapia@tivit.com.br
Camila Rocha	Gerente Projetos	(11) 3626-9840	camila.rocha@tivit.com.br
Sandra Lima	Gerente Operação	(11) 3330-6786	sandra.lima@tivit.com.br
Ana Paula Pereira Vitoriano	Processos	(11) 3626-9227	ana.vitoriano@tivit.com.br
Guilherme da Rocha Antunes Fonseca	Processos	(11) 3626-9073	guilherme.fonseca@tivit.com.br
Laercio Dimov	Planejamento		laercio.dimov@tivit.com.br
Marco Antonio Borsato	Qualidade		marco.borsato@tivit.com.br
Bruno Moreno	Gerente Geral		bruno.moreno@tivit.com.br


4.2. REPRESENTANTES DO CLIENTE

Nome	Papel	Telefone	e-mail
Katia Regina Benassi Leite de Souza	CIELO	(11) 2184-2288	katia.leite@cielo.com.br

4.3. COMITÊ DE CONTROLE DE MUDANÇAS (CCB – CHANGE CONTROL BOARD)

Este comitê será o responsável pelo aceite final do projeto. Os componentes deste comitê são:

Nome	Papel	Telefone	E-mail

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		ANG-FOR-001-003	2
	DOCUMENTO DE VISÃO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	27 DE 27

5. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO