**Descrição de Caso de Uso – Template Manter Versão: 06-11-2024**

| ***Nome do caso de uso*** | UC-03 Manter Cliente |
| --- | --- |
| ***Objetivo*** | Este caso de uso tem o objetivo de realizar  manutenção no cadastro de clientes |
| ***Ator(es)*** | Sistema, Cliente. |
| ***Precondições*** | O usuário deve estar autenticado no sistema  ou...  O Caso de Uso UC-01 Site de Streaming deve ter  sido executado previamente |
| ***Fluxo Principal*** | 1. Identificação do Perfil do Cliente  2. Monitoramento de Engajamento  3. Detecção de Sinais de Desinteresse  4. Ação de Retenção   1. Envio de e-mails ou notificações com recomendações personalizadas de conteúdo. 2. Ofertas promocionais específicas, como descontos ou upgrades temporários, para incentivar o cliente a continuar. 3. Sugestão de novos lançamentos e categorias que possam ser de interesse do cliente com base em seu histórico.   5. Solicitação de Feedback |
| ***Fluxo Alternativo*** | (3)  a. Sinal de Desinteresse Intenso |
| ***Pontos de Extensão*** | Avaliação do Engajamento do Cliente |
| ***Pontos de Inclusão*** | Solicitação de Feedback Personalizado no Cancelamento |
| ***Pós-condições*** | A equipe coleta dados valiosos para aprimorar a experiência e prevenir futuros cancelamentos |
| ***Regras de negócio*** | Apenas usuários com alto risco de cancelamento devem receber ofertas de desconto para evitar impacto negativo na receita. |
| ***Fluxo Exceção*** | Cliente Ignora Notificações de Retenção   * O sistema registra a tentativa de reengajamento sem sucesso e reduz a frequência de mensagens para evitar incômodo   Cliente Opta por Cancelamento Imediato   * O sistema registra o cancelamento, armazena as informações do cliente para possível contato futuro e exibe um formulário breve de feedback para que o cliente explique suas razões. |
| ***Requisitos não funcionais*** | Não Há |
| ***Autor*** | Renan Pires |
| ***Data de elaboração*** | 13/11/2024 |
| ***Versão*** | 1.0 |

| ***Subfluxo Incluir Cliente*** | 1.O sistema solicita ao Cliente o preenchimento  dos seguintes dados (o \* indica que o campo é  obrigatório)  - Nome \*  - CPF \*  - Endereço\*  - E-mail\*  - Telefone \*  - Tipo de Plano\*  2. O Cliente preenche os dados solicitados e  confirma a inclusão;  3. O sistema realiza a inclusão dos dados informados  pelo Cliente;  4. O sistema exibe uma mensagem informando que a  inclusão do Cliente foi efetivada com sucesso;  5. Fim do subfluxo incluir Cliente |
| --- | --- |
| ***Fluxo Alternativo*** | (3)  a. O cliente não preencheu um dos campos  obrigatórios;  b. Sistema informa o(s) campo(s) obrigatórios que  não foi(foram) preenchido(s);  c. Voltar para o passo 2 do subfluxo Incluir Cliente; |
| ***Autor*** | Renan Pires |
| ***Data de Elaboração*** | 13/11/2024 |
| ***Versão*** | 1.0 |

| ***Subfluxo Alterar Cliente*** | 1. O cliente faz login na plataforma e acessa a área de configurações ou perfis, onde estão disponíveis as opções de atualização de dados e preferências. 2. O cliente seleciona a seção específica que deseja alterar  * Informações Pessoais * Método de Pagamento * Plano de Assinatura * Preferências de Conteúdo * Configurações de Notificação  1. Dependendo do tipo de alteração, o sistema pode solicitar ao cliente a confirmação de sua identidade, como uma senha ou autenticação em duas etapas, para garantir a segurança dos dados. 2. O sistema processa e aplica as alterações imediatamente, sempre que possível. Algumas alterações, como mudança de plano de assinatura, podem ter efeitos programados para o próximo ciclo de pagamento. 3. O sistema exibe uma mensagem de confirmação indicando que as alterações foram salvas com sucesso. Em casos de alteração de plano ou pagamento, o sistema também envia um e-mail detalhado com as novas condições da assinatura. 4. Fim do Subfluxo Alterar Cliente. |
| --- | --- |
| ***Fluxo Alternativo*** | (4)  a. O cliente deixou uma das informações  obrigatórias da autenticação sem preenchimento;  b. Sistema informa que o(s) campos(s) obrigatórios  devem ser preenchidos;  c. Voltar para o passo 3 do subfluxo alterar cliente; |
| ***Autor*** | Renan Pires |
| ***Data de Elaboração*** | 13/11/2024 |
| ***Versão*** | 1.0 |

| ***Subfluxo Consultar Cliente*** | 1. O cliente faz login e acessa a área de consulta no perfil, onde pode visualizar suas informações de conta e status de assinatura. 2. O cliente seleciona a seção específica que deseja visualizar:  * Dados Pessoais * Informações de Assinatura * Preferências de Conteúdo * Histórico de Visualização * Configurações de Notificação  1. Dependendo do tipo de informação consultada, o sistema pode solicitar uma autenticação adicional, como a senha ou um código enviado ao e-mail do cliente 2. O sistema exibe os dados solicitados de maneira clara e organizada, permitindo que o cliente ou agente visualize todas as informações relevantes sobre o perfil e a assinatura. 3. Após a consulta, o cliente encerra a sessão, e o sistema retorna para o painel principal |
| --- | --- |
| ***Fluxo Alternativo*** | (1)  a. O sistema não reconhece o login e senha do cliente;  b. O sistema informa que o cliente o login ou senha estão errados.  c. Voltar para o passo 1 do subfluxo Consultar cliente; |
| ***Autor*** | Renan Pires |
| ***Data de Elaboração*** | 13/11/2024 |
| ***Versão*** | 1.0 |

| ***Subfluxo Remover Cliente*** | 1. O cliente acessa a seção de configurações da conta e seleciona a opção de excluir conta. O sistema exibe uma mensagem de confirmação para garantir que o cliente deseja prosseguir. 2. O sistema solicita ao cliente que confirme sua identidade, como inserir a senha atual ou realizar uma verificação de autenticação em duas etapas, para evitar exclusões não autorizadas. 3. O sistema solicita que o cliente forneça o motivo da remoção, permitindo a coleta de feedback para aprimorar o serviço. O preenchimento desta etapa é opcional e pode ser ignorado pelo cliente.   O sistema informa ao cliente sobre as consequências do cancelamento, como:   1. Perda de Acesso 2. Exclusão de Dados 3. Impacto na Assinatura   4. O sistema exibe uma última mensagem de confirmação e, após a confirmação do cliente, inicia o processo de exclusão definitiva da conta. |
| --- | --- |
| ***Fluxo Alternativo*** | Conta com Pagamento Pendente: O sistema informa o cliente sobre a pendência financeira e permite que ele resolva o pagamento antes de finalizar a exclusão da conta. |
| ***Autor*** | Renan Pires |
| ***Data de Elaboração*** | 13/11/2024 |
| ***Versão*** | 1.0 |