 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Ferramenta Previsão de Atendimento e fluxo para retirar previsão

## Sumário

1. OBJETIVO .....	1
2. AMBITO DE APLICAÇÃO .....	1
3. DEFINIÇÕES .....	1
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIAS .....	2
5. RESPONSABILIDADES.....	2
6. REGRAS BÁSICAS.....	2
7. CONTROLE DE REGISTROS.....	8
8. ANEXOS .....	9
9. REGISTROS DE ALTERAÇÕES .....	9

### 1. OBJETIVO:

Documento apresenta uma explicação geral da ferramenta Previsão de Atendimento e da interface para habilitar e desabilitar a mesma, bem como passo a passo para acesso e configuração da transação que a interface e a instrução para fluxo de acionamento de áreas para ativar e reativar a ferramenta nos casos de retirada da previsão de atendimento.

### 2. AMBITO DE APLICAÇÃO

#### 2.1 Empresa

CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz e RGE.

#### 2.2 Área

Gestores e pontos focais das áreas envolvidas (RCCP e áreas de TI relacionadas com o Previsão de Atendimento).

### 3. DEFINIÇÕES


FE – Falta de Energia. Serviço emergencial.

NS – Nota de Serviço. Serviço comercial.

Ferramenta Previsão de Atendimento – Ferramenta com acesso via web para acompanhamento dos relatórios dos serviços e para configuração dos parâmetros e mensagens para clientes. Liberação de acesso necessário pela área de negócio.

Interface Previsão de Atendimento - Interface que viabiliza o funcionamento das regras e parâmetros da ferramenta previsão de atendimento. Temos uma transação que habilita e desabilita a ferramenta conforme necessidade.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150105	Tático	1.0	Luciana Dalben Lima	02/01/2024	1 de 9

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Ferramenta Previsão de Atendimento e fluxo para retirar previsão

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIAS

Não há.

#### 5. RESPONSABILIDADES

O assunto tratado no documento é de responsabilidade da Gerência de Atendimento Regulado e da Gerência de Sustentação de TI.

#### 6. REGRAS BÁSICAS

##### 6.1. Overview geral da ferramenta Previsão de Atendimento

A ferramenta “Previsão de Atendimento” tem a finalidade de melhorar a assertividade nas informações de previsão de restabelecimento no serviço de falta de energia e atendimento dos serviços de Religação, através de integração com os sistemas de operação e atendimento, buscando assim a satisfação dos consumidores.

Foi criada com uma grande variedade de parâmetros personalizáveis, que nos permite avaliar as mudanças de cenários e alterar conforme necessidade. Como tempo mínimo e máximo de previsão a ser informada, horário de disparo de mensagens, diferenças entre previsões da tabela “Previsão Inicial” com ADMS para informação atualização ao cliente etc. Possui relatórios para visualização e análise de todas as solicitações entrantes relacionadas aos serviços inseridos na ferramenta.

##### 6.2. Controle de desativação de Interface Previsão Atendimento


É uma Interface que habilita e desabilita a ferramenta rapidamente através da transação ZTAC0305. Essa interface é separada por empresa e serviços (Falta de energia e Religação).

A operacionalização da ferramenta e da gestão de acessos é de responsabilidade da RCCP.

##### 6.2.1. Como pedir acesso a transação

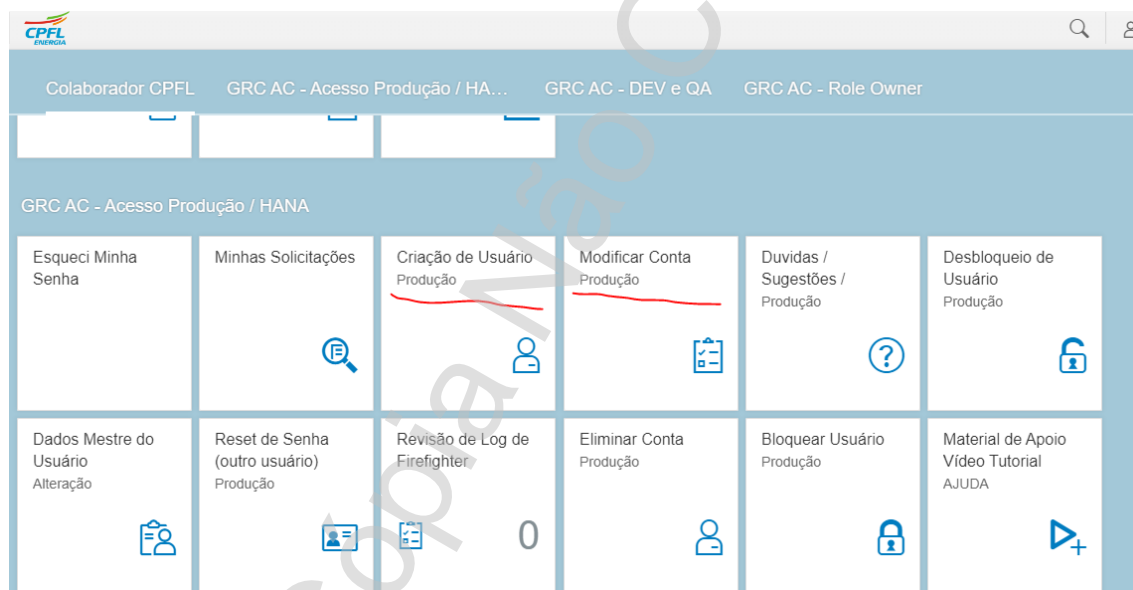
Pode ser solicitado via portal GRC 12, no Portal Multi, opção “Para Você”:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150105	Tático	1.0	Luciana Dalben Lima	02/01/2024	2 de 9

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Ferramenta Previsão de Atendimento e fluxo para retirar previsão



Na lista GRC AC, selecionar a opção “Criação de usuário” (caso não tenha nenhum acesso no CRM/CCS) ou “Modificar Conta” (caso tenha algum acesso):




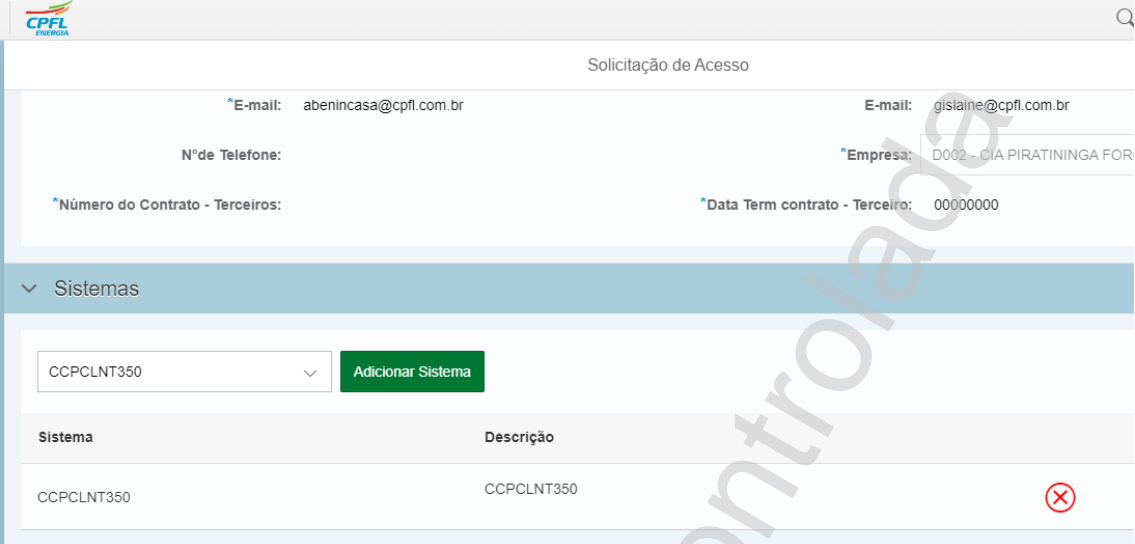
No campo “Motivo Solicitação”, inserir:

Acesso a transação ZCCSSOD050 (SOD - Relatório Acesso Transações Críticas - ZTAC0305), para configuração da ferramenta Previsão de Atendimento.


No campo sistema, adicionar CCPCLNT350:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150105	Tático	1.0	Luciana Dalben Lima	02/01/2024	3 de 9

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Ferramenta Previsão de Atendimento e fluxo para retirar previsão




Em funções procure pelo acesso destacado na imagem e selecione o mesmo. Use o usuário abaixo para facilitar, se necessário.

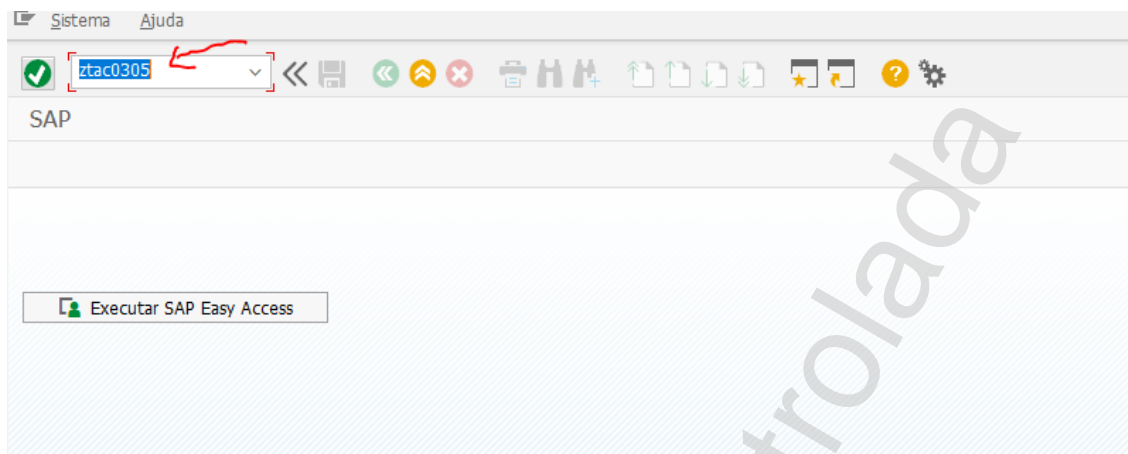


### 6.2.2 Como habilitar/desabilitar a interface do Previsão de Atendimento

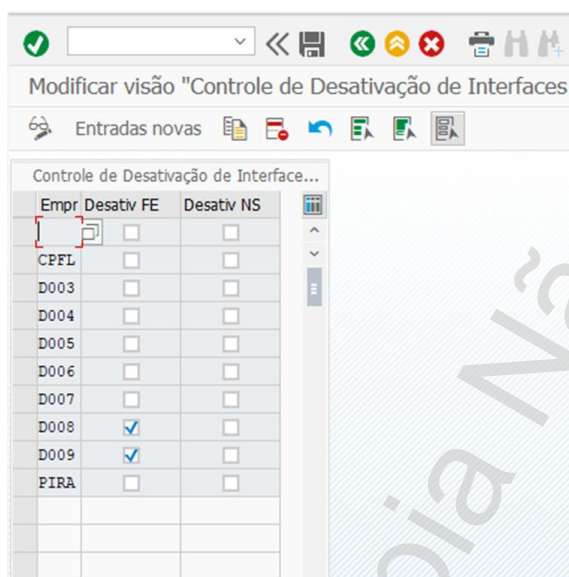
Tendo o acesso a transação, é necessário abrir uma nova janela no CRM e realizar a busca da transação ZTAC0305:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150105	Tático	1.0	Luciana Dalben Lima	02/01/2024	4 de 9

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Ferramenta Previsão de Atendimento e fluxo para retirar previsão



Na sequência, a tela da interface será exibida:




A transação exibe 3 colunas:

Empresa: separados de acordo com os dígitos de cada distribuidora (CPFL é Paulista; D003 a D007 é a Santa Cruz; D008 e D009 é RGE; PIRA é Piratininga).

Desativ FE: se refere ao serviço Falta de Energia. Se estiver com a opção assinalada, quer dizer que está desabilitada. Se estiver com a opção vazia, significa que a ferramenta está habilitada e funcional em produção.

Desativ NS: significa Nota de Serviço, do serviço de Religação. Se estiver com a opção assinalada, quer dizer que está desabilitada. Se estiver com a opção vazia, significa que a ferramenta está habilitada e funcional em produção.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150105	Tático	1.0	Luciana Dalben Lima	02/01/2024	5 de 9

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Ferramenta Previsão de Atendimento e fluxo para retirar previsão

No exemplo acima, podemos dizer que a RGE está desabilitada para o serviço de Falta de energia, na interface do Previsão de Atendimento.

#### O que ocorre se estiver com a opção assinalada?

O fluxo desses serviços assumirá o cenário que estava antes da entrada da ferramenta, no exemplo de Falta de energia, o fluxo volta para as previsões da tabela T, não habilitando a interface de previsões mais assertivas e demais funcionalidades.

**IMPORTANTE:** Hoje existe uma funcionalidade automatizada que identifica erros com origem na interface do Previsão, onde caso ultrapasse o limite configurado de erros que entrarem em um determinado período e que apresentam riscos, a ferramenta é desabilitada automaticamente.

### **6.3. FLUXO PARA SOLICITAR ATIVAÇÃO / REATIVAÇÃO**

#### **6.3.1 Plano de atividade de desativação:**


Nesse caso podem existir duas situações:

##### a) Desabilitação devido problemas sistêmicos

- Quando identificado instabilidade ou erros pontuais, necessário abertura de chamado via portal de serviços TI > Sistemas corporativos > Previsão de atendimento. TI deverá avaliar a ocorrência e solicitar análise para desativação, se necessário, para a área de Negócio RCCP (Luciana Dalben, Mariana Aparecida Nogueira, André Benincasa, Gislaine Midori);
- Em casos de instabilidade crítica no sistema ou erros com impactos nas áreas de negócio que necessitem atuação imediata para desabilitar a ferramenta, a TI tem autonomia para desabilitar a ferramenta, desde que sinalize a RCCP o motivo, bem como informar plano de atuação para reativação;
- A desativação poderá ser completa do sistema, por empresa ou por tipo de serviço (falta de energia ou religação).
- A reativação deve ter a aprovação da área de negócio RCCP (Luciana Dalben, Mariana Aparecida Nogueira, André Benincasa, Gislaine Midori);
- É necessário o report da área de TI com a origem do erro e solução aplicada.

##### b) Contingência: Desabilitação devido estratégia de negócio (habilitar “sem previsão”)

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150105	Tático	1.0	Luciana Dalben Lima	02/01/2024	6 de 9

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Ferramenta Previsão de Atendimento e fluxo para retirar previsão

Foi validado um fluxo de acionamento, com passo a passo dos processos e responsáveis conforme tabela abaixo, para uso em situações de crise de falta de energia, pois a previsão calculada via sistema não é adequada para ser informada devido alta demanda e esforço para restabelecimento da energia impactada por cenários críticos como centenas de milhares de clientes sem energia, postes e fios caídos etc.

Etapa	Processo	Responsável
1	Decisão em retirar a previsão de atendimento	RCCP - Mariana/Crivelaro (horário comercial) CPFL Atende - Nilsley (fora do horário comercial)
2	Entra na transação ZTAC0305 e desabilita a ferramenta Previsão de Atendimento	RCCP - André/Gabriel/Povero (horário comercial) CPFL Atende (fora horário comercial)
3	Comunica a TI (Danilo/Leandro/Cesar)	RCCP - André/Gabriel/Povero (horário comercial) CPFL Atende (fora horário comercial)
4	Rodam script para a retirada da informação de previsão de atendimento	TI - Danilo/Leandro
5	Avisam a RCCP para realizar os testes	TI - Danilo/Leandro
6	Testar os canais para validar a retirada da previsão	RCCP - André/Gabriel/Povero (horário comercial) CPFL Atende (fora horário comercial)
7	Solicitar a volta da informação da previsão de atendimento	RCCP - Mariana/Crivelaro (horário comercial) CPFL Atende - Nilsley (fora do horário comercial)
8	Rodam script para a volta da informação de previsão de atendimento	TI - Danilo/Leandro
9	Entra na transação ZTAC0305 e habilita a ferramenta Previsão de Atendimento	RCCP - André/Gabriel/Povero (horário comercial) CPFL Atende (fora horário comercial)
10	Testar os canais para validar a volta da previsão informada	RCCP - André/Gabriel/Povero (horário comercial) CPFL Atende (fora horário comercial)


## 6.4 VALIDAÇÃO DO FLUXO REALIZADO

### 6.4.1. Validar a retirada da previsão de atendimento:

É importante garantir que as alterações realizadas estejam de fato funcionais, no menor tempo possível. Para isso precisamos validar, em um teste simples de registro de FE, para TODOS os canais disponíveis:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150105	Tático	1.0	Luciana Dalben Lima	02/01/2024	7 de 9



 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Ferramenta Previsão de Atendimento e fluxo para retirar previsão

URA: Seguir o fluxo de registro de falta de energia até o final e se atentar se nenhuma informação de previsão foi informada.

CRM: Realizar o registro através do CRM, utilizar uma UC de teste e validar se não irá aparecer uma previsão de atendimento no final. Na tela de dados mestres, validar também se não vai aparecer uma previsão descrita na mesma linha da instalação.

SMS: Realizar o registro no canal e verificar se não será informado uma previsão de atendimento. Nesse canal já ocorreu de aparecer uma previsão zerada (exemplo xx/xx às 00:00). A informação correta é que “está sem previsão”.

Whatsapp: Validar seguindo o mesmo passo do SMS.

Site/APP/mobile: Realizar o registro em um dos canais citados, verificar se não está aparecendo uma informação de previsão ao finalizar o registro.

**Importante:** para evitar que seja tratada a falta de energia pela equipe de campo, importante deixar nos campos de observação que se trata de um teste (quando o canal oferece essa opção), depois de validar cancelar no CRM na opção “Cancelar Emergência”, inserindo o número da atividade criada, ou se não for possível cancelar, contatar o COI para fazerem o cancelamento.

#### 6.4.2. Validar a volta da previsão de atendimento informada:

Quando decidimos voltar com a informação da previsão de atendimento, também precisamos garantir se todos os canais estão habilitados e funcionando novamente. Validar os canais:

URA;

SMS;

CRM;

Whatsapp;


Site/APP/mobile.

O fluxo de teste é o mesmo do item 6.4.1, com a diferença que deve informar uma previsão de retorno da energia. Também é importante cancelar a falta de energia gerada, da mesma forma mencionada acima, para evitar o seu atendimento pela equipe de campo.

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
N.Documento: 150105	Categoria: Tático	Versão: 1.0	Aprovado por: Luciana Dalben Lima	Data Publicação: 02/01/2024	Página: 8 de 9



 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Ferramenta Previsão de Atendimento e fluxo para retirar previsão

NA	NA	NA	NA	NA	NA
----	----	----	----	----	----

## 8. ANEXOS

Não há.

## 9. REGISTROS DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Piratininga	Gerência de Atendimento Regulado e Digital	André Benincasa
CPFL Paulista	Gerência de Atendimento Regulado e Digital	Luciana Daben
CPFL Paulista	EIC - Gerência Soluções Clientes	Leandro Danilo Piovezan
CPFL Paulista	EIC - Gerência Soluções Clientes	Mayara Oliveira Silva
CPFL Paulista	EIC - Coordenação de Demandas	Danilo Rothe Soares Lopes

### 9.2. Alterações

Versão anterior	Data da Versão anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
-	-	Criação do GED

N.Documento: 150105	Categoria: Tático	Versão: 1.0	Aprovado por: Luciana Dalben Lima	Data Publicação: 02/01/2024	Página: 9 de 9
------------------------	----------------------	----------------	--------------------------------------	--------------------------------	-------------------