



ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL

OS: 30598.30746

Cliente: AeC

Contato: David Eleoterio Veiga

Solução: ATOM

Classificação: **Confidencial**

SUMÁRIO

1. Histórico de Versões
2. Referências
3. Descrição do Projeto
4. Premissas e Restrições do Projeto
5. Fronteiras do Sistema
6. Partes Envolvidas
7. Necessidades Estratégicas
8. Necessidades Táticas
9. Características (features) da Solução
10. Casos de uso ou fluxo de negócio em BPMN/Fluxograma
11. Componentes
12. Regras de Negócio
13. Domínios
14. Especificação Suplementar
15. Massa de Teste
16. Glossário do Sistema
17. Termo de Confidencialidade

1. HISTÓRICO DAS VERSÕES

O histórico de revisões apresenta as alterações necessárias para a conclusão da especificação do projeto técnico antes de aprovada a proposta comercial, quaisquer alterações após aprovação serão consideradas como revisão de escopo e será necessária nova especificação e aprovação comercial.

Alterações na fase de homologação do projeto devem ser consideradas como a Fase II necessitando nova especificação e aprovação, não limitando a entrega e implantação da Fase I.

| Versão | Data | Detalhamento da Revisão | Autor | Revisão | Aprovação |
|--------|------------|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1.0 | 08/07/2023 | Versão inicial do projeto | Lincon Ferreira | | |
| 1.1 | 07/08/2023 | Inclusão de processamento dos arquivos Acordos Baixados, Batimento Carteira, Telefones e Refinanciamento | Fabiano Gonçalves | Lincon Ferreira | Lincon Ferreira |
| 1.2 | 21/08/2023 | Atualização para envio de valores ao ATOM | Fabiano Gonçalves | Lincon Ferreira | Lincon Ferreira |
| 1.3 | 21/08/2023 | Inclusão de ações massivas no ATOM | Lincon Ferreira | Fabiano Gonçalves | Fabiano Gonçalves |
| 1.4 | 29/08/2023 | Inclusão de regra de consulta ATOM | Lincon Ferreira | Fabiano Gonçalves | Fabiano Gonçalves |
| 1.5 | 30/08/2023 | Inclusão dos arquivos de histórico massivos | Lincon Ferreira | Fabiano Gonçalves | Fabiano Gonçalves |
| 1.6 | 30/08/2023 | Inclusão de score de telefones no ATOM | Lincon Ferreira | Fabiano Gonçalves | Fabiano Gonçalves |
| 1.7 | 20/09/2023 | Inclusão de data início de atendimento no Insert Tabulação (interno) | Fabiano Gonçalves | Lincon Ferreira | Lincon Ferreira |

2. REFERÊNCIAS

OS no Bitrix com o descritivo do projeto:

<https://callflex.bitrix24.com.br/company/personal/user/357/tasks/task/view/111960/>

3. DESCRIÇÃO DO PROJETO

Este projeto consiste na criação do ambiente ATOM para o cliente AeC. O ATOM terá como função o armazenamento dos arquivos de remessa disponibilizados pelo credor Banco Pan ao cliente e convertidos em formato txt. pelo Evo.

Ao todo, deverão ser disponibilizados 5 layouts de cargas ao ATOM, sendo elas: Remessa Assessoria, Remessa Parcelas, Remessa Garantias, Remessa Baixas e o arquivo de Exclusão e Retirada.

O ATOM deverá disponibilizar os dados ao Portal via integração, retornando todos os dados do cliente contidos na base e pertinentes no Portal, para que seja realizado o atendimento ao cliente.

Deverá ser responsabilidade do ATOM o arquivo de discagem junto ao Manager, disponibilizando a base junto ao FTP Server do Manager e recebendo os status de telefonia e de negócio de ambas as plataformas.

V1.5. O projeto prevê a inclusão dos arquivos de histórico massivos de e-mail e SMS, sendo coletados, armazenados e marcados conforme os dados contidos no arquivo de importação.

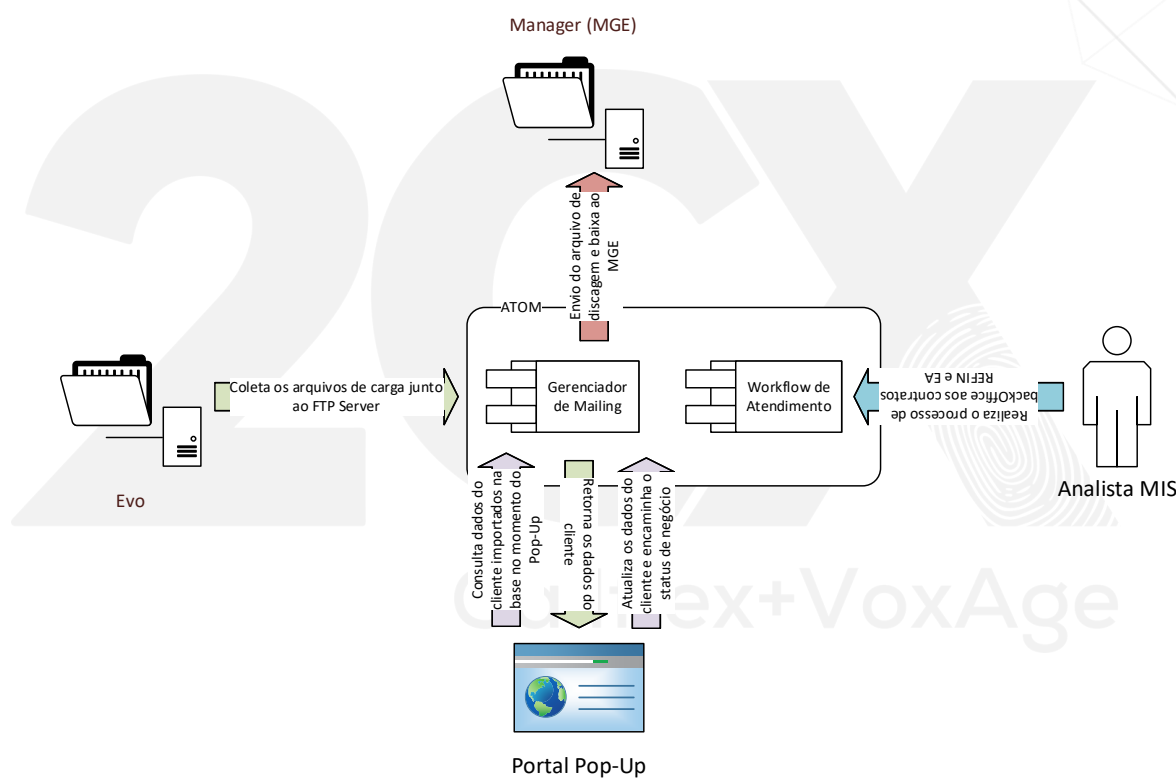
V1.6. O projeto prevê a inclusão da nota de score dos telefones, importadas através do processo de enriquecimento via arquivo, da inclusão de novos números via integração ou pela atualização cadastral do cliente no processo de atendimento realizado pelo operador ao cliente. Esta versão ainda prevê a adequação da integração, para que seja enviado o score do telefone e o envio da variável junto ao mailing do MGE para o processo de novas estratégias de discagem.

4. PREMISSAS E RESTRIÇÕES DO PROJETO

- O arquivo de remessa assessoria deverá ser tratado como o arquivo principal, onde ele será utilizado para a primeira carga junto ao Manager;
- A partir da carga dos demais arquivos, a base deverá ser enriquecida e disponibilizada via arquivo incremental ao Manager.

- O ATOM deverá permitir a consulta dos clientes da base através do CPF e do ID_CRM.
- Para o arquivo de histórico massivo de SMS, o dado a ser marcado é o telefone, onde caso o mesmo dado esteja alocado em mais de um contrato, deverá ser marcado como “Ação Massiva – SMS”.
- **Os dados de score deverão ser replicados e apresentados junto a base replica do ATOM.**
- **Para escolha do score será necessário o estrategista realizar configurações de estratégia específicas no discador**

5. FRONTEIRAS DO SISTEMA



| NOME DO ATOR | DESCRIÇÃO DO ATOR |
|--------------|--|
| Analista MIS | Responsável pelo contato ao cliente para os processos de REFIN e E.A. |

6. PARTES ENVOLVIDAS

| Nome | Responsabilidade | Empresa | E-mail | Contato |
|-----------------------------------|------------------------|-------------------|--|------------------|
| Lincon Ferreira | Especificação | Callflex + VoxAge | lincon.ferreira@2cx.com.br | (11) 3320-7900 |
| Vinicius Santana Leitão | Gerente de Projetos | 2CX | vinicius.leitao@2cx.com.br | (11) 3320-7900 |
| Maiara Nogueira Aguiar | Customer Sucess | 2CX | maiara.aguiar@2cx.com.br | (11) 3320-7900 |
| David Eleoterio Veiga | Líder de Projetos | AeC | david.veiga@aec.com.br | (84) 99176-2149 |
| Wenderson Da Conceicao Reis - AeC | Gestão de Control Desk | AeC | wenderson.reis@aec.com.br | +55 71 8532-0222 |

7. NECESSIDADES ESTRATÉGICAS

| ID NECESSIDADE | NECESSIDADE | STAKEHOLDER | PRIORIDADE |
|----------------|-------------|------------------------------|------------|
| NE01 | N/A | David Eleoterio Veiga | Alta |

8. NECESSIDADES TÁTICAS

| ID NECESSIDADE | NECESSIDADE | STAKEHOLDER | PRIORIDADE |
|----------------|-------------|------------------------------|------------|
| NT01 | N/A | David Eleoterio Veiga | Alta |

9. CARACTERÍSTICAS (FEATURES) DA SOLUÇÃO

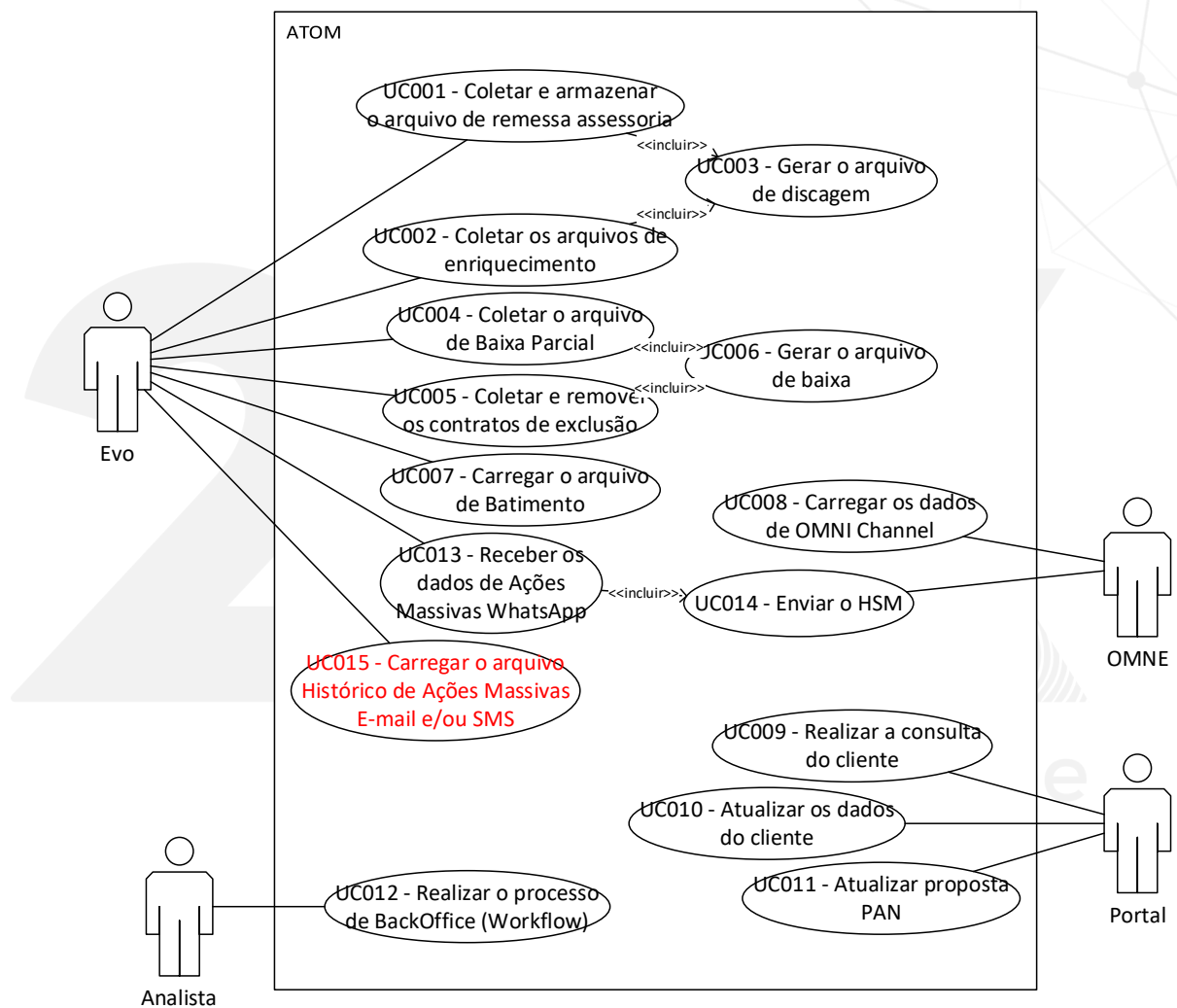
| ID CARACTERÍSTICA | DESCRIÇÃO | TIP O | ID NECESSIDADE |
|-------------------|---|-----------|----------------|
| R001 | Deverá ser criada a campanha de armazenamento de dados junto ao ATOM. | Funcional | N/A |
| R002 | O ATOM deverá coletar junto ao FTP Server do Evo, os arquivos de remessa do Banco Pan. | Funcional | N/A |
| R003 | A importação poderá contemplar até 12 layouts de arquivo, sendo eles: <ul style="list-style-type: none"> • Remessa Assessoria • Remessa Parcelas • Remessa Garantia • Remessa Baixa • Exclusão e Retirada • Acordos Baixados • Batimento • Telefones • Refin • Ações Massivas WhatsApp • Histórico Ações Massivas E-mail • Histórico Ações Massivas SMS | Funcional | N/A |
| R004 | O arquivo "Remessa Assessoria" contemplará os dados gerais do cliente, como: cadastro, endereços, dados do contrato. Este arquivo contempla 280 campos do mailing | Funcional | N/A |
| R005 | O arquivo "Remessa Parcelas" contemplará os dados de parcelas do contrato do cliente, como: parcelas e valores da dívida. Este arquivo contempla 18 campos do mailing. | Funcional | N/A |
| R006 | O arquivo "Remessa Garantia" contemplará três modelos de layout, apresentando dados do contrato do cliente, como os dados do cliente. | Funcional | N/A |
| R007 | O arquivo tipo 1 do arquivo de "Remessa Garantia" contempla 20 campos do mailing, delimitados em 902 caracteres. | Funcional | N/A |
| R008 | O arquivo tipo 2 do arquivo de "Remessa Garantia" contempla 8 campos do mailing, delimitados em 199 caracteres. | Funcional | N/A |
| R009 | O arquivo tipo 3 do arquivo de "Remessa Garantia" contempla 12 campos do mailing, delimitados em 362 caracteres. | Funcional | N/A |

| | | | |
|------|--|---------------|-----|
| R010 | O arquivo "Remessa Baixa" contemplará os contratos que tiveram um acordo/promessa realizado e ainda não foram baixados (pagamento confirmado) na plataforma. Este arquivo contempla 23 campos dos mailing, delimitados em 302 caracteres. | Funcional | N/A |
| R011 | O arquivo "Exclusão ou Retirada" contemplará os contratos a serem removidos da base de cobranças. Este arquivo contempla 5 campos do mailing. | Funcional | N/A |
| R012 | A partir da importação dos arquivos, o ATOM deverá armazenar e disponibilizar junto ao FTP Server Manager, o arquivo de carga para discagem. | Funcional | N/A |
| R013 | A partir do processo de atendimento ao cliente no Portal, o ATOM deverá encaminhar para o processo de WorkFlow de Atendimento, os clientes que realizem a negociação através das propostas de REFIN e E.A. | | |
| R014 | A consulta a pasta de importação de arquivo deverá ocorrer em intervalos de um (1) minuto pelo ATOM. | Não Funcional | N/A |
| R015 | Todos os arquivos chegam no dia anterior, no dia seguinte por volta das 2 da manhã o banco disponibiliza o seguinte arquivo: Acordos Baixados: O cliente permanece em stand by durante 3 dias - período bancário - falta confirmação de pagamento. Batimento: Tudo que deve ser trabalhado na EPS naquele dia. REFIN: O arquivo de REFIN chega todas as 3 feiras antes da operação. Telefones: Será disponibilizado pela própria AeC aleatoriamente. | Funcional | N/A |
| R016 | O arquivo de batimento vem com seguinte formato csv CONTRATO;PRIMEIRA_PARC_AB;DATA_ENVIO;CARTEIRA;COD_ASSESSORIA; NOME_ASSESSORIA;PRODUTO;DIAS_ATRASO Nome: bat_carteira_veic_04082023_528.csv | Funcional | N/A |
| R017 | O arquivo de acordos baixados vem com os seguintes campos: Cobrador;NomeCobrador;NumAcordo;NumParcela;NossoNum;DtVcto;DtMovto;VlrMovt;TotDiv;Motivo;LocalRecebimento;NumCpfCgc;NomeCliente ;OperOriginal;ParcNegociadas AcordosBaixados_04082023_528.csv | Funcional | N/A |
| R018 | O arquivo de REFIN vem em formato Excel, este arquivo deve ser processado pelo EVO e enviado ao ATOM em formato csv. | Funcional | N/A |
| R019 | O processamento do arquivo de clientes baixados será repassado do EVO para o ATOM e, ao processar no ATOM, deve criar o status da ficha como "BLOQUEIO PARCIAL". | Funcional | N/A |
| R020 | O cliente, mesmo tendo sofrido "BLOQUEIO PARCIAL", vem no arquivo de remessa neste período de 3 dias. Na carga de remessa este cliente deve ser ignorado. O processamento do arquivo de remessa deve validar se o cliente está "BLOQUEIO PARCIAL", se sim, não pode dar alta no cliente, caso o status não tenha mais que 3 dias. Se vier no 4º dia o cliente deve sofrer alta. O EVO deve, ao processar o arquivo de Remessa, verificar se o cliente sofreu uma baixa parcial nos últimos 3 dias, se sim, a linha do arquivo deve ir para um log de erro de processamento do EVO. | Funcional | N/A |

| | | | |
|------|---|-----------|-----|
| R021 | O processo do arquivo de batimentos só inicia após a carga do arquivo de remessas e do arquivo de acordos baixados. | Funcional | N/A |
| R022 | Este arquivo deve ser cruzado com a base atual de clientes e fazer o seguinte processo. O que não estiver contido no arquivo e estiver na base de cobrança do ATOM pode ser dado baixa do contrato na base de cobrança. Não é necessário voltar o contrato para alta caso o acordo na minha base esteja baixado. Também não é necessário realizar a alta de um contrato que se encontre no arquivo de batimento e não se encontre na base do ATOM. | Funcional | N/A |
| R023 | O arquivo de telefones deve vir com CPF, Contrato, Telefones e Score (até 3 telefones), separados por ";" com o seguinte nome: telefones_carteira_veic_ddmmaahhmiss.csv | Funcional | N/A |
| R024 | Este arquivo deve ser processado no ATOM, subindo os telefones informados. | Funcional | N/A |
| R025 | Posicionar estes telefones nos últimos telefones do Mailing para o Discador. O telefone importado será carregado logo após os telefones já importados na base anteriormente, porém os telefones serão identificados como tipo de telefone enriquecimento. | Funcional | N/A |
| R026 | O arquivo de REFIN traz informações para negociação de refinanciamento do cliente para negociação do seu contrato junto ao portal. | Funcional | N/A |
| R027 | Para apresentar estes dados ao cliente, os dados de REFIN devem ser carregados no EVO com o nome "refin_carteira_veic_ddmmaahhmiss.csv" e inseridos no ATOM. A chave para busca e carga do arquivo de REFIN no ATOM é o contrato. | Funcional | N/A |
| R028 | O ATOM deve disponibilizar os dados de REFIN para negociação no portal. | Funcional | N/A |
| R029 | Caso tenha informação já carregada de REFIN, os dados do arquivo devem ser substituídos pelo novo dado e o dado anterior deve ser descartado. | Funcional | N/A |
| R030 | O arquivo de ações massivas deverá ser coletado e, a partir da importação, disparar a mensagem HSM ao cliente relacionado no arquivo. | Funcional | N/A |
| R031 | Para que o envio seja realizado, o arquivo deverá conter o número do contrato a ser associado, o número para envio da mensagem, o nome do cliente (este sendo uma variável disponível na mensagem HSM cadastrada) e a jornada a ser seguida. | Funcional | N/A |
| R032 | O campo "jornada" deverá retornar a possibilidade de 2 variáveis: "jornada1", sendo está responsável pelo envio do HSM do fluxo Refin e "jornada2", onde será encaminhado o HSM do fluxo de Demais Clientes . | Funcional | N/A |
| R033 | A partir da importação do arquivo, o ATOM deverá realizar o envio de HSM aos clientes disponíveis no arquivo, através de integração com o OMNE. | Funcional | N/A |
| R034 | Os arquivos de histórico de ações massivas deverão ser acrescentados junto aos processos de importação do ATOM, contemplando os arquivos de e-mail e SMS . | Funcional | N/A |

| | | | |
|------|--|-----------|-----|
| R035 | O arquivo histórico de ações massivas de e-mail, deverá ser coletado e através do CPF contido no arquivo, realizar a marcação junto ao ATOM de “Ação Massiva – Email” ao cliente. | Funcional | N/A |
| R036 | O arquivo histórico de ações massivas de SMS, deverá ser coletado e através do Telefone contido no arquivo, realizar a marcação junto ao ATOM de “Ações Massivas – SMS” ao cliente. | Funcional | N/A |

10. CASOS DE USO



| ID CASO DE USO | NOME DO CASO DE USO | ID CARACTERÍSTICA |
|----------------|--|--|
| UC001 | Coletar e armazenar o arquivo de remessa assessoria | R001, R002, R003, R004 |
| UC002 | Coletar os arquivos de enriquecimento | R001, R002, R003, R005, R006, R007, R008, R009, R015, R017, R018, R023, R024, R025, R026, R027, R029 |
| UC003 | Gerar o arquivo de discagem | R001, R002, R003, R012 |
| UC004 | Coletar arquivo de Baixa Parcial | R001, R002, R003, R010, R015, R019, R020 |
| UC005 | Coletar e remover os contratos de exclusão | R001, R002, R003, R011 |
| UC006 | Gerar o arquivo de baixa | R001, R002, R003 |
| UC007 | Carregar Arquivo de Batimento | R001, R002, R003, R015, R016, R021, R022, |
| UC008 | Carregar dados OMNI Channel | R001, R002, R003, R013 |
| UC009 | Realizar a consulta do cliente | R001, R013, R028 |
| UC010 | Atualizar os dados do cliente | R001, R013 |
| UC011 | Atualizar proposta PAN | R001, R013 |
| UC012 | Realizar o processo de BackOffice (Workflow) | R001 |
| UC013 | Receber os dados de Ações Massivas | R030, R021, R032 |
| UC014 | Encaminhar o HSM | R033 |
| UC015 | Carregar o arquivo Histórico de Ações Massivas E-mail e/ou SMS | R034, R035, R036 |

11. COMPONENTES

UC001 – Coletar e armazenar o arquivo de remessa assessoria

Este caso de uso detalha o processo de consulta, coleta e importação do arquivo de remessa assessoria do Evo. A partir da disponibilidade do arquivo pelo Evo na pasta de processados, o ATOM deverá coletar e importar o arquivo junto a base de dados do CRM.

Nome do Arquivo: <AAAAMMDD>_<HHMMSS>_remessa_<ID_ASCOB>_out.<ID_ASCOB>

Pré-Condições

Para que a importação do arquivo seja realizada, o ATOM deverá consultar, coletar e importar o arquivo disponibilizado pelo Evo.

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando o ATOM consulta a pasta de arquivos processados pelo Evo junto ao FTP Server; **(FA002)**
2. O ATOM coleta o arquivo e inicia a importação do arquivo na base de dados; **(FA001)**
3. O ATOM conclui a carga do arquivo;
4. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

FA001 – Caso o arquivo seja disponibilizado fora do layout de carga configurado

1. O ATOM coleta o arquivo e inicia a importação do arquivo na base de dados;
2. O ATOM identifica a inconsistência no layout do arquivo de carga;
3. O ATOM gera o log de erro na importação e armazena o erro no sistema;
4. O caso de uso se encerra.

FA002 – Caso o arquivo disponibilizado esteja com a nomenclatura fora dos padrões esperados

1. O ATOM consulta a pasta de arquivos processados pelo Evo junto ao FTP Server;
2. O ATOM não identifica arquivos com a nomenclatura esperada para o processo de carga;
3. O caso de uso se encerra.

Pós Condições

O arquivo de remessa assessoria é importada junto a base do ATOM.



LAYOUT_ASSESSORI
A.csv

UC002 – Coletar os arquivos de enriquecimento

Este caso de uso detalha o processo de consulta, coleta e importação dos arquivos de remessa parcelas, remessa garantia, Telefones e Refin do Evo. A partir da disponibilidade do arquivo pelo Evo na pasta de processados, o ATOM deverá coletar e importar o arquivo junto a base de dados do CRM.

Nome do Arquivo Parcelas: <AAAAMMDD>_<HHMMSS>_parc_<ID_ASCOB>_out.<ID_ASCOB>

Nome do Arquivo Garantia:<AAAAMMDD>_<HHMMSS>_garantias_<ID_ASCOB>_out.<ID_ASCOB>

Nome do Arquivo Telefones: *telefones_carteira_veic_<ddmmaahhmiss>.csv*

Nome do Arquivo Refin: *Refin_carteira_veic_ddmmaaaahhmiss.csv*

Pré-Condições

Para que a importação do arquivo seja realizada, o ATOM deverá consultar, coletar e importar o arquivo disponibilizado pelo Evo.

O arquivo de remessa do dia deve ter sido processado.

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando o ATOM consulta a pasta de arquivos processados pelo Evo junto ao FTP Server; **(FA001)(FA002)(FA003)**
2. O ATOM coleta o arquivo **Parcelas** e inicia a importação dos arquivos na base de dados, buscando a ficha a partir da chave **contrato**; **(FA004)(FA005)(FA006)**
3. O ATOM armazena as informações de Parcelas no sistema;
4. O ATOM conclui a carga do arquivo;
5. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

FA001 – Caso o arquivo seja de *garantias*

1. O ATOM coleta o arquivo **Garantias** e inicia a importação dos arquivos na base de dados, buscando a ficha a partir da chave **contrato**; **(FA004)(FA005)(FA006)**
2. O ATOM armazena as informações de Parcelas no sistema; **(FA007)**
3. Vai para o passo 4 do fluxo basico

FA002 – Caso o arquivo seja de *Telefones*

4. O ATOM coleta o arquivo **Telefones** e inicia a importação dos arquivos na base de dados, buscando a ficha a partir da chave **contrato**; **(FA004)(FA005)(FA006)**
5. O ATOM armazena as informações de Telefones no sistema, inserindo o tipoTelefone como “**Enriquecimento <nro>**”;
6. Vai para o passo 4 do fluxo básico

FA003 – Caso o arquivo seja de *Refin*

7. O ATOM coleta o arquivo **Refin** e inicia a importação dos arquivos na base de dados, buscando a ficha a partir da chave **contrato**; **(FA004)(FA005)(FA006)**
8. O ATOM armazena as informações de Refinanciamento no sistema **(FA007)**

9. Vai para o passo 4 do fluxo básico.

FA004 – Caso o arquivo seja disponibilizado fora do layout de carga configurado

1. O ATOM coleta o arquivo e inicia a importação do arquivo na base de dados;
2. O ATOM identifica a inconsistência no layout do arquivo de carga;
3. O ATOM gera o log de erro na importação e armazena o erro no sistema;
4. O caso de uso se encerra.

FA005 – Caso o arquivo disponibilizado esteja com a nomenclatura fora dos padrões esperados

1. O ATOM consulta a pasta de arquivos processados pelo Evo junto ao FTP Server;
2. O ATOM não identifica arquivos com a nomenclatura esperada para o processo de carga;
3. O caso de uso se encerra.

FA006 – Caso o contrato não esteja carregado na base de dados

1. O sistema armazena em log o erro e gera um arquivo de erros no diretório FTP
2. O caso de uso se encerra.

FA007 – Caso os dados de Refin estejam carregados no sistema

1. O sistema substitui os dados de Refin
2. O caso de uso se encerra.

Pós Condições

O arquivo de remessa assessoria é importada junto a base do ATOM.



LAYOUT_GARANTIAS
.xlsx



LAYOUT_PARCELAS.x
lsx



LAYOUT_BAIXA.xlsx



Refin_carteira_veic_ddd
ddmmaaaahhmiss.cs



telefones_carteiras.xls
m

UC003 – Gerar o arquivo de discagem

Este caso de uso detalha o processo de armazenamento do arquivo de carga do Manager junto ao FTP Server. A partir da carga do arquivo de remessa assessoria, o ATOM gera e disponibiliza o arquivo de discagem junto ao FTP Server do Manager.

Pré-Condições

Para que o arquivo de discagem seja disponibilizado, o ATOM deve coletar e importar o arquivo de remessa assessoria disponibilizado pelo Evo.

O arquivo de remessa do dia e os arquivos de enriquecimento devem ter sido processados.

Fluxo Básico

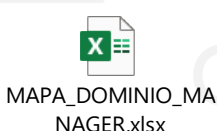
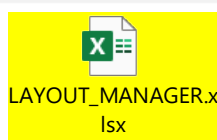
1. O caso de uso inicia quando incluído por um caso de uso base, onde o ATOM realiza a importação do arquivo de remessa assessoria junto a base de dados;
2. O ATOM coleta os dados do mailing e adiciona os dados junto ao layout de carga do Manager;
3. O ATOM renomeia o arquivo de carga e armazena junto ao FTP Server do Manager;
4. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

Não se aplica.

Pós Condições

O arquivo de carga do Manager é disponibilizado.



UC004 - Coletar arquivo de Baixa Parcial

Este caso de uso detalha o processo de consulta, coleta e importação dos arquivos de baixa parcial no ATOM. A partir da disponibilidade do arquivo pelo Evo na pasta de processados, o ATOM deverá coletar e importar o arquivo junto a base de dados do CRM.

Nome: <AAAAMMDD>_<HHMMSS>_acordo_528_out.528_new.txt (origem arquivo Acordos Baixados)

Nome: <AAAAMMDD>_<HHMMSS>_acordo_528_out.528.txt (Origem arquivo Acordos)

Pré-Condições

O arquivo deve estar carregado na pasta de processamento do ATOM.

O arquivo de remessa do dia e os arquivos de enriquecimento devem ter sido processados.

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando o arquivo de baixa é disponibilizado no diretório do ATOM.
2. O ATOM coleta o arquivo **baixa parcial** e inicia a importação dos arquivos na base de dados, buscando a ficha a partir da chave **contrato; (FA001)(FA002)(FA003)**
3. O ATOM armazena as informações de Baixa no sistema, atualizando o status das fichas correspondentes aos contratos para **“BLOQUEIO PARCIAL”**;
4. O ATOM conclui a carga do arquivo;
5. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

FA001 – Caso o arquivo seja disponibilizado fora do layout de carga configurado

5. O ATOM coleta o arquivo e inicia a importação do arquivo na base de dados;
6. O ATOM identifica a inconsistência no layout do arquivo de carga;
7. O ATOM gera o log de erro na importação e armazena o erro no sistema;
8. O caso de uso se encerra.

FA002 – Caso o arquivo disponibilizado esteja com a nomenclatura fora dos padrões esperados

4. O ATOM consulta a pasta de arquivos processados pelo Evo junto ao FTP Server;
5. O ATOM não identifica arquivos com a nomenclatura esperada para o processo de carga;
6. O caso de uso se encerra.

FA003 – Caso o contrato não esteja carregado na base de dados

3. O sistema armazena em log o erro e gera um arquivo de erros no diretório FTP
4. O caso de uso se encerra.

Pós Condições

A base do Atom é atualizada com os dados do arquivo.

Layout do arquivo de Baixa:



LAYOUT_BAIXA.xlsx



UC005 – Coletar e remover os contratos de exclusão

Este caso de uso detalha o processo de consulta, coleta e exclusão de contratos disponíveis no arquivo de exclusão de retirada do Evo. A partir da disponibilidade do arquivo pelo Evo na pasta de processados, o ATOM deverá coletar e importar o arquivo junto a base de dados do CRM, removendo os contratos disponíveis do arquivo da base de clientes negociáveis.

Nome do Arquivo: <AAAAMMDD>_<HHMMSS>_baixa_<ID_ASCOB>_out.<ID_ASCOB>

Pré-Condições

Para que a importação do arquivo seja realizada, o ATOM deverá consultar, coletar e importar o arquivo disponibilizado pelo Evo.

O arquivo de remessa do dia, os arquivos de enriquecimento e o arquivo de baixa devem ter sido processados.

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando o ATOM consulta a pasta de arquivos processados pelo Evo junto ao FTP Server; **(FA002)**
2. O ATOM coleta o arquivo e inicia a importação dos arquivos na base de dados; **(FA001)**
- 3.
4. O ATOM conclui a carga do arquivo;
5. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

FA001 – Caso o arquivo seja disponibilizado fora do layout de carga configurado

1. O ATOM coleta o arquivo e inicia a importação do arquivo na base de dados;
2. O ATOM identifica a inconsistência no layout do arquivo de carga;
3. O ATOM gera o log de erro na importação e armazena o erro no sistema;
4. O caso de uso se encerra.

FA002 – Caso o arquivo disponibilizado esteja com a nomenclatura fora dos padrões esperados

1. O ATOM consulta a pasta de arquivos processados pelo Evo junto ao FTP Server;
2. O ATOM não identifica arquivos com a nomenclatura esperada para o processo de carga;
3. O caso de uso se encerra.

Pós Condições

O arquivo de remessa assessoria é importada junto a base do ATOM.



2CX

Callflex+VoxAge



UC006 - Carregar Arquivo de Batimento

O caso de uso especifica como é carregado e processado o arquivo de batimento.

Pré-condições

O arquivo deve estar aguardando processamento no diretório de pendentes do ATOM

O arquivo de remessa do dia, os arquivos de enriquecimento, o arquivo de baixa e o arquivo de exclusão devem ter sido processados.

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando o arquivo de Batimento é disponibilizado no diretório do ATOM.
2. O ATOM coleta o arquivo **Batimento** e inicia a importação dos arquivos na base de dados, buscando a ficha a partir da chave **contrato; (FA001)(FA002)(FA003)**
3. O ATOM busca as fichas de sua base ativa no arquivo de batimento, caso não encontre a ficha automaticamente gera uma baixa, inserindo o status na ficha de **"TODOS CONTRATOS BAIXADOS"**;
4. O ATOM conclui a carga do arquivo;
5. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

FA001 – Caso o arquivo seja disponibilizado fora do layout de carga configurado

9. O ATOM coleta o arquivo e inicia a importação do arquivo na base de dados;
10. O ATOM identifica a inconsistência no layout do arquivo de carga;
11. O ATOM gera o log de erro na importação e armazena o erro no sistema;
12. O caso de uso se encerra.

FA002 – Caso o arquivo disponibilizado esteja com a nomenclatura fora dos padrões esperados

7. O ATOM consulta a pasta de arquivos processados pelo Evo junto ao FTP Server;
8. O ATOM não identifica arquivos com a nomenclatura esperada para o processo de carga;
9. O caso de uso se encerra.

FA003 – Caso o contrato não esteja carregado na base de dados

5. O sistema armazena em log o erro e gera um arquivo de erros no diretório FTP
6. O caso de uso se encerra.

Pós Condições

A base do Atom é atualizada com os dados do arquivo.

Nome: bat_carteira_veic_DDMMAAAA_528.csv.528



bat_carteira_veic_04
082023_528.csv.528

2CX

Callflex+VoxAge



UC007 – Gerar o arquivo de baixa

Este caso de uso detalha o processo de exclusão de clientes do Manager junto ao FTP Server. A partir da carga do arquivo de exclusão e retirada, o ATOM gera e disponibiliza o arquivo de baixa junto ao FTP Server do Manager.

Pré-Condições

Para que o arquivo de baixa seja disponibilizado, o ATOM deve coletar e remover os clientes disponíveis no arquivo disponibilizado pelo Evo.

O arquivo de remessa do dia, os arquivos de enriquecimento, o arquivo de baixa, o arquivo de exclusão e o arquivo de batimento devem ter sido processados.

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando incluído por um caso de uso base, onde o ATOM realiza a importação do arquivo de exclusão e retirada junto a base de dados;
2. O ATOM coleta os dados do mailing e adiciona os dados junto ao layout de baixa do Manager;
3. O ATOM renomeia o arquivo de carga e armazena junto ao FTP Server do Manager;
4. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

Não se aplica.

Pós Condições

O arquivo de baixa do Manager é disponibilizado.



LAYOUT_MANAGER.x
lsx



MAPA_DOMINIO_MA
NAGER.xlsx

Callflex+VoxAge

UC008 - Carregar dados OMNI Channel

O caso de uso especifica o processo de carga de dados de atendimento do sistema OMNE.

O OMNE possui uma funcionalidade chamada “Webhook”, esta funcionalidade deve apontar para o Endpoint do ATOM para que este receba os dados de atendimento do sistema e vincule a ficha.

Durante o atendimento no portal está previsto a identificação do atendimento através do campo “attendancelid”. Este campo é salvo na tabulação e deve ser usado para vincular o atendimento com a ficha do cliente.

Pré-condições

O webhook é enviado imediatamente após o encerramento do atendimento no portal via Webservice.

O atendimento humano deve ter vinculado o Attendancelid via integração no ATOM. Este dado é enviado ao ATOM junto a tabulação.

Para atendimento automatizado no OMNE:

Chat: O fluxo do OMNE deve gravar o CPF/CNPJ no atendimento

whatsapp: O fluxo do OMNE deve gravar o CPF/CNPJ no atendimento

SMS: O fluxo do OMNE deve gravar o CPF/CNPJ no atendimento

e-mail: O fluxo do OMNE deve gravar o e-mail no atendimento

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando o ATOM recebe o Webhook do OMNE
2. O ATOM busca o atendimento correspondente ao Attendancelid informado no WebHook em sua base (FA001)
3. O ATOM armazena os dados de WebHook no sistema
 - a. Atendimento
 - b. Widget (usar o Id do atendimento para vincular este JSON)
 - c. Ocorrencia Tabulação (usar o Id do atendimento para vincular este JSON)
 - d. HSM (usar o campo Destiny x Telefone no ATOM como vínculo)
4. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

FA001 – Caso o sistema não encontre o Attendancelid correspondente

1. O Atom busca a ficha comparando o CrmId com o seu IDCRM (FA002)
2. O Atom cria uma tabulação de ação massiva e vincula o Atendimento a esta tabulação
3. Volta para o passo 3 do fluxo básico

FA002 – Caso o sistema não encontre pelo CRM ID

1. O ATOM busca a ficha pelo CPF/CNPJ informado no webhook(FA003)
2. O ATOM cria uma tabulação genérica e vincula este atendimento a tabulação.
3. Volta para o passo 3 do fluxo básico

FA004 – Caso o sistema não encontre o atendimento pelo CPF/CNPJ

1. O sistema busca o atendimento pelo Telefone contatado(FA005)
2. O ATOM cria uma tabulação genérica e vincula este atendimento a tabulação.
3. Volta para o passo 3 do fluxo básico

FA005 – Caso o sistema não encontre o atendimento pelo Telefone

1. O sistema busca o atendimento pelo e-mail cadastrado (FA006)
2. O ATOM cria uma tabulação genérica na ficha e vincula este atendimento a tabulação.
3. Volta para o passo 3 do fluxo básico

FA006 - Caso o sistema não encontre o atendimento pelo e-mail

1. O ATOM loga que não foi possível vincular o atendimento e armazena os dados em um log.
2. O caso de uso se encerra.

Pós condições

O sistema ATOM terá o histórico de atendimento do OMNE vinculado ao seu sistema

Mapa de domínio:

JSON Atendimento (enviado após o encerramento do atendimento):

```
{
  "webhook_type" : "attendance",
  "id" : "00b7ba50-4982-11ec-a258-3e1637358324",
  "origin": "receptive,active,api,reopened",
  "protocol" : "1",
  "visitor_id": "00b7ba50-4982-11ec-a258-3e1637358324",
  "bot_name" : "",
  "bot_name_origin" : "",
  "date_entry" : "2021-05-01 19:14:36",
  "date_attendance" : "2021-05-01 19:14:36",
  "date_terminated_robot" : "2021-05-01 19:14:36",
  "date_attendance_human" : "2021-05-01 19:14:36",
  "date_terminated" : "2021-05-01 19:14:36",
  "count_return_robot" : 0,
  "status_id" : "3",
  "status" : "Finalizado",
  "status_date" : "2021-05-01 19:14:36",
  "channel" : "",
  "user" : "MAIL",
  "user_name": "",
  "user_code": "",
  "reopened" : 0,
  "occurrence_group_last" : ""
}
```

```
"occurrence_last" : "",
"occurrence_manifestation_last" : "",
"occurrence_money_last" : "",
"occurrence_success" : "",
"nps_stage" : "",
"nps_point" : "",
"recording_uri" : "",
"sla_time" : "",
"sla_time_executed" : "",
"info" : {
  "document" : "",
  "facebook" : "",
  "mail" : "",
  "name" : "",
  "phone" : "",
  "picture" : "",
  "telegram" : "",
  "whatsapp" : "",
  "crm" : "",
  "form": {
    "text-1634145065989-0": {
      "type": "text",
      "value": "Teste"
    },
    "radio-group-1634149827871-0-2": {
      "type": "radio",
      "value": "opo-3"
    },
    "select-1634149645281-0": {
      "type": "select",
      "value": "opo-1"
    },
    "textarea-1634149809369-0": {
      "type": "textarea",
      "value": "Teste"
    },
    "checkbox-group-1634148669867-0-0": {
      "type": "checkbox",
      "value": "true"
    },
    "checkbox-group-1634148669867-0-1": {
      "type": "checkbox",
      "value": "false"
    }
  }
},
"custom" : {
  "custom_1": "",
  "custom_2": "",
  "custom_3": "",
  "custom_4": "",
  "custom_5": ""
},
"messages" : [
  {
    "id" : "14b4304e-4986-11ec-a258-3e1637360071",
    "date_entry" : "2021-05-01 19:14:36",
    "origin" : "out",
    "channel": "chat",
```

```
    "type" : "text/plain",
    "message" : "",
    "status" : "delivered"
  },
  {
    "id": "14b4304e-4986-11ec-a258-3e1637360076",
    "type": "image/png",
    "origin": "out",
    "channel": "chat",
    "message": {
      "uri": "https://xpto.png",
      "extension": "png",
      "name": "Nomedoarquivo.png"
    },
    "date_entry": "2021-05-01 19:14:36",
    "status": "delivered"
  },
  {
    "id" : "14b4304e-4986-11ec-a258-3e1637360072",
    "date_entry" : "2021-05-01 19:14:36",
    "origin" : "in",
    "channel": "",
    "type" : "text/plain",
    "message" : "",
    "status" : "received"
  }
],
"occurrences" : [
  {
    "id": "00b7ba50-4982-11ec-a258-3e1637358324",
    "cpc": 0,
    "cpca": 0,
    "money": 0,
    "success": 1,
    "date_entry": "2021-11-19 18:45:24",
    "group": "GRUPO",
    "occurrence": "OCORRENCIA",
    "crm_id": "123",
    "manifestation": "LIVRE",
    "schedule_date": "0000-00-00 00:00:00"
  }
]
}
```

JSON Visitas Widget (enviado após a visita no widget): * S3, HTTP

Teste de Envio

```
{
  "webhook_type": "visitor",
  "id": "9b873780-4989-11ec-bcf9-518747e2a1b7",
  "ip": "199.199.199.199",
  "so": "Linux",
  "city": "São Paulo",
  "browser": "Chrome",
  "country": "BR",
  "bot_name": "136 - TTT",
```

```
"lat_long": "-23.63,-46.6322",  
"reference": "",  
"date_entry": "2021-05-01 19:39:51"  
}
```

JSON Ocorrência / Tabulação (enviado após a tabulação ocorrer): * HTTP

Teste de Envio

```
{  
  "webhook_type": "occurrence",  
  "id": "1dfc9a9d-4986-11ec-a258-3e1637360091",  
  "attendance_id": "1370e800-4984-11ec-9444-1d152ab90165",  
  "date_entry": "2021-11-19 19:14:51",  
  "user": "anderson.silva@callflex.net.br",  
  "bot_name": "1 - BOT",  
  "channel": "chat",  
  "occurrence_group": "TESTE",  
  "occurrence": "TESTE",  
  "manifestation": "zzzas222",  
  "money": 0,  
  "cpc": 0,  
  "cpca": 0,  
  "success": 0  
}
```

JSON HSM (enviado após o status finalizador ocorrer) : * S3, HTTP

Teste de Envio

```
{  
  "webhook_type": "hsm",  
  "id": "",  
  "status": "delivered|error",  
  "channel": "whatsapp",  
  "destiny": "",  
  "bot_name": "",  
  "date_entry": "",  
  "parameters": "",  
  "date_status": "",  
  "template_id": ""  
}
```

JSON Resumo de Usuários (enviado D-1 na primeira hora do dia): * S3, HTTP

Teste de Envio

```
[  
  {  
    "webhook_type": "resume_users",  
    "date": "2021-12-28",  
    "user_id": 1,  
    "user_name": "Usuário de atendimento 1",  
    "user": "anderson.silva@callflex.net.br",  
    "login": "2021-12-28 15:36:12",  
    "logout": "2021-12-28 16:26:38",
```



```
"journey": "00:50:26.000000",  
"available": "00:39:36.000000",  
"unavailable": "00:00:02.000000",  
"break": "00:00:00.000000"  
}  
]
```



contato@2cx.com.br
(11) 3320-7900
R. Santa Cruz, 722 - 5º andar
Vila Mariana São Paulo - SP

UC009 – Realizar a consulta do cliente

Este caso de uso detalha o processo de consulta aos dados do cliente importados no ATOM no momento do Pop-Up de tela do Portal ao operador. Ao receber um atendimento via voz/digital, o Portal deverá requisitar via integração os dados do cliente persistentes no ATOM.

O ATOM deverá permitir que a consulta de clientes possa ser realizada através dos dados de CPF e ID_CRM, obtidos pela URA/BOT e pela requisição do Portal para chamadas preditivas.

Pré-Condições

Para que a consulta e retorno dos dados possam ocorrer, o Portal deve receber do OMNE a requisição de Pop-Up e enviar ao ATOM o CPF/CNPJ do cliente para consulta.

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando o BOT/URA/Portal solicitam ao ATOM os dados do cliente através do CPF/ID_CRM;
2. O ATOM recebe a solicitação e consulta dos dados do cliente; **(FA001)**
3. O ATOM localiza os dados do cliente e retorna os dados ao Portal; **(FA002)**
4. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

FA001 – Caso o cliente não conste na base de dados ATOM

1. O Portal coleta o CPF/CNPJ do cliente e realiza a consulta junto ao ATOM;
2. O ATOM recebe a solicitação e consulta dos dados do cliente;
3. O ATOM não localiza os dados do cliente e retorna à informação ao Portal;
4. O caso de uso se encerra.

FA002 – Caso o ATOM apresente instabilidade na consulta

1. O Portal coleta o CPF/CNPJ do cliente e realiza a consulta junto ao ATOM;
2. O ATOM recebe a solicitação e apresenta instabilidade na conexão;
3. O ATOM retorna a informação de erro ao Portal;
4. O caso de uso se encerra.

Pós Condições

Os dados do cliente são retornados pelo ATOM ao Portal para a requisição de Pop-Up.

Mapa de Domínio:

| Campo | Descrição | Regras de negócio |
|---|---|---|
| Mailing | | |
| Nome | Nome do cliente | Origem: CRM ATOM -Campo "Remessa_Assessoria.Nome do Cliente" Somente Leitura |
| CPF | CF do cliente | Origem: CRM ATOM -Campo "Remessa_Assessoria.CPF/CNPJ Cliente" Somente Leitura |
| Contrato | Numero do contrato | Origem: CRM ATOM Campo "Numero do Contrato" Somente Leitura |
| Carteira | Nome da Carteira | Origem: CRM ATOM -Campo "Remessa_Assessoria." Somente Leitura |
| Acionamentos | Informa a quantidade de acionamentos que o cliente sofreu | Origem: CRM ATOM - interno lista de ocorrencias Somar a quantidade de linhas do historico de ocorrencias |
| Boletos | Informa a quantidade de boletos enviados para o cliente | Origem: CRM ATOM - campo interno Somar a quantidade de boletos enviados Somente Leitura |
| Valor Parcela | Valor da parcela do financiamento | Origem ATOM Campo "Valor Parcela" Somente Leitura |
| Datas de Pagamento | Data de pagamento de acordo já realizado anteriormente | Origem ATOM, só aparecerá se houver acordo anterior. Informar somente o ultimo acordo realizado. |
| Resumo Pagamento | Resumo de pagamento de acordo realizado anteriormente | Origem ATOM, só aparecerá se houver acordo anterior. Informar somente o ultimo acordo realizado. |
| Jornada | Jornada de pagamento anterior | Origem ATOM, só aparecerá se houver acordo anterior. Informar somente o ultimo acordo realizado. |
| Detalhamento do Pagamento - Valor a Pagar | Valor a pagar do acordo anterior | Origem ATOM, só aparecerá se houver acordo anterior. Informar somente o ultimo acordo realizado. |
| Envio Boleto | Informa se foi enviado boleto e qual o meio que foi enviado | Origem ATOM, só aparecerá se houver acordo anterior. Informar somente o ultimo acordo realizado. |
| Bem Financiado - Marca | Marca do veiculo financiado | Origem ATOM Campo "Remessa_Garantia.Marca" |

| | | |
|--|---|--|
| | | Somente Leitura |
| Bem Financiado - Modelo | Modelo do veiculo financiado | Origem ATOM Campo "Remessa_Garantia.Modelo" Somente Leitura |
| Bem Financiado - Ano | Ano do veiculo financiado | Origem ATOM Campo "Remessa_Garantia.68 - Ano fab / Remessa_Garantia.69 - Ano mod" Somente Leitura |
| telefones_disponiveis | | |
| Tipo | Tipo de Telefone | |
| DDD | DDD do Telefone | |
| Fone | Numero do Telefone | |
| Score | Score do telefone | |
| Parcelas | | |
| <Campos Arquivo Parcelas> | | |
| enderecos_disponiveis | | |
| <Dados Endereço Arquivo Remessa> | | |
| historico_atendimento | | |
| Historico de Ocorrencias.Data Cadastro | Data da Ocorrencia | Origem ATOM - Conforme gravação das tabulações |
| Historico de Ocorrencias.Horario | Horario da Ocorrencia | Origem ATOM - Conforme gravação das tabulações |
| Historico de Ocorrencias.Ocorrencia | Status de Negocio | Origem ATOM - Conforme gravação das tabulações |
| Historico de Ocorrencias.Numero Discado | Numero contatado na ocasião da gravação da ocorrencia | Origem ATOM - Conforme gravação das tabulações |
| Historico de Ocorrencias.Telefone Agendado | Agendamento na ocasião da ocorrencia | Origem ATOM - Conforme gravação das tabulações |
| Historico de Ocorrencias.Contrato | Contrato na ocasião da ocorrencia. | Origem ATOM - Conforme gravação das tabulações |
| Historico de Ocorrencias.Parcela | Parcela(s) negociada(s) na ocasião da ocorrencia. | Origem ATOM - Conforme gravação das tabulações |
| Historico de Ocorrencias.Usuario cadastro | Agente que efetuou a negociação. | Origem ATOM - Conforme gravação das tabulações |
| Historico de Ocorrencias.idTipoCanal | Canal que foi feito o atendimento | 1-TELEFONE/2-EMAIL/3-SMS/5-WHATSAPP |
| Garantias | | |
| <Dados Arquivo Garantias> | | |

| DadosRefin | | |
|---------------------------|---|---------------------------------|
| FX_ATRASO | Faixa de Atraso | Exemplo de dado: d) 91 a 120 |
| COLLECTION | NA | Exemplo de dados: 01, Melhor |
| QTD_PARCELAS_VENCIDAS | Parcelas vencidas | Exemplo de dados: 4 |
| QTD_PARCELAS_VENCER | Parcelas vencer | Exemplo de dados: 36 |
| QTD_PARCELAS_ABERTO | Parcelas Aberto | Exemplo de dados: 40 |
| PLANO ORIGINAL | Plano Original | Exemplo de dados: 48 |
| PARCELA_ORIGINAL | Parcela Original | Exemplo de dados: 595,37 |
| ENTRADA_REFIN | Entrada Refinanciamento | Exemplo de dados: 59 |
| PLANO_REFIN | Plano de refinanciamento | Exemplo de dados: 58 |
| QTD_PARC_REFIN | Quantidade de parcelas refinanciamento | Exemplo de dados: 57 |
| PARCELA_REFIN | Parcela de Refinanciamento | Exemplo de dados: 416 |
| TOTAL_REFINANCIADO | Total Refinanciado | Exemplo de dados: 23.814,80 |
| JURO_MENSAL | Juros Mensal | Exemplo de dados: 1,66% |
| CET_ANUAL | Correção anual | Exemplo de dados: 22,18% |
| VENC_PRIMEIRA_PARCELA | Vencimento primeira parcela Refin | Exemplo de dados: 11/08/2023 |
| VENC_ULT_PARCELA | Vencimento ultima parcela Refin | Exemplo de dados: 11/05/2028 |
| ESCOB | Assessoria de cobrança | Exemplo de dados: AeC |
| PRIORIDADE | Prioridade | Exemplo de dados: 2 |
| HISTORICO WHATSAPP | | |
| Atendimento | | |
| <Campos Atendimento> | Campos do Atendimento originários do OMNE | |
| Widget | | |
| <Campos Widget> | Campos do Widget originários do OMNE | |
| HSM | | |

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| <Campos HSM> | Campos de massivas originários do OMNE | |
| Ocorrência | | |
| <Campos Ocorrência> | Campos de histórico de ocorrências originários do OMNE | |
| Histórico Massivo E-mail | | |
| Protocolo | | |
| E-mail | Campo de e-mail de envio | |
| Data de Envio | Data de ação massiva enviada | |
| Histórico Massivo SMS | | |
| Protocolo | | |
| Data de Envio | Data de ação massiva enviada | |
| Telefone | Número de telefone de envio | |
| Mensagem | Mensagem enviada ao cliente | |

UC010 – Atualiza os dados do cliente

Este caso de uso detalha o processo de atualização de dados do cliente junto ao ATOM. A partir de um atendimento, o operador deverá realizar a tabulação do atendimento, onde o Portal deverá retornar todas as alterações e o status de negócio atribuído ao atendimento para o ATOM.

O processo de atualização ocorrerá também para os processos de inclusão de telefone, e-mail ou endereço atualizado do cliente.

Pré-Condições

Para que o retorno seja realizado, o operador deve encerrar o atendimento junto ao cliente e realizar a tabulação junto ao Portal.

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando o operador encerra o atendimento com o cliente, realizando a atribuição do status de negócio à ficha;
2. O Portal coleta as informações do atendimento e encaminha junto ao ATOM via integração InsertTabulação; **(FA002) (FA003) (FA004)**
3. O ATOM recebe a atualização dos dados e atualiza a ficha do cliente junto a base de dados; **(FA001)**
4. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

FA001 – Caso o ATOM apresente instabilidade na consulta

1. O Portal coleta as informações do atendimento e encaminha junto ao ATOM via integração;
2. O ATOM apresenta instabilidade na coleta e armazenamento das informações, retornando erro ao Portal;
3. O caso de uso se encerra.

FA002 – Caso o Portal atualize/adicione telefones do cliente

1. O Portal coleta o telefone e o score do telefone informado pelo operador durante o atendimento;
2. O Portal encaminha via API “InclusãoTelefone” do ATOM a informação do novo telefone;
3. Retorna ao ponto #03 do fluxo básico.

FA003 – Caso o Portal atualize/adicione e-mails do cliente

1. O Portal coleta o e-mail informado pelo operador durante o atendimento;
2. O Portal encaminha via API “InsertEmail” do ATOM a informação do novo telefone;
3. Retorna ao ponto #03 do fluxo básico.

FA004 – Caso o Portal atualize/adicione endereços do cliente

1. O Portal coleta o endereço informado pelo operador durante o atendimento;
2. O Portal encaminha via API “InsertEndereco” do ATOM a informação do novo telefone;
3. Retorna ao ponto #03 do fluxo básico.

Pós Condições

A ficha do operador é atualizada junto ao ATOM.

Dados a serem enviados na tabulação:

| Campo | Descrição | Validação |
|------------------------------|--|--|
| idCampanha | Chave para gravar e vincular com a Ficha | |
| idCrm | ID CRM | Informado em dadosCliente |
| telefoneTrabalhado | Telefone trabalhado | Livre |
| Resultado | Id do resultado | Conforme tabela informada na API ListagemTabulacoesCampanha |
| Usuário | Atendente que fez a tabulação | Login do operador. |
| idTipoCanal | Id do canal | 1-TELEFONE/2-EMAIL/3-SMS/5-WHATSAPP |
| Obs | Campo observação | Texto livre |
| AttendancelD | Identificador de atendimento no OMNE | |
| Protocolo | Protocolo de atendimento no OMNE | |
| TicketID | Id do ticket do banco PAN | Texto |
| dataInicioAtendimento | Data inicio do atendimento | 2023-09-20 10:36:40 |

Collection Mock ATOM:

Banco PAN - ATOM
Aec.postman_collect

UC011 – Atualizar Proposta PAN

O caso de uso detalha a atualização de proposta e valores quando o operador fecha uma proposta pelo frontEnd.

Pré-condições

O portal deverá enviar os dados via Webservice para o ATOM

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando o sistema recebe informações de valores de proposta
2. O sistema busca a ficha do cliente e associa os dados recebidos a ficha (campos chave: contrato) (FA001)
3. O sistema armazena os dados
4. O sistema informa ao sistema origem que a transação foi bem sucedida.
5. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

FA001 – caso o contrato não seja encontrado

1. O sistema informa que o contrato não foi encontrado para o sistema origem
2. O caso de uso se encerra.

Pós condições

O sistema ATOM estará atualizado com a proposta realizada em tela.

Campos recebidos:

| Campo | Tipo de Dado | Descrição R/O (Requerido/Opcional) | Origem de dados |
|--------------|---------------------|---|--|
| contrato | | | contrato ATOM |
| Parcela | | | Campo Parcela enviado a API PAN / contrato/propostas |
| usuario | | | Usuario ATOM |

| | | | |
|---------------------------|--|--|---|
| attendancelid | | | Id do atendimento no OMNE |
| ticketPan | | | Tiquete criado no PAN através do método Banco PAN/ AEC / "Atendimentos POST" |
| valorProposto | | | Valor enviado no método PAN/contrato/propostas |
| tipoAcordo | | | Tipo de acordo que foi realizado: Quitação, Parcial ou TotaisEmAtraso |
| qtdParcelas | | | Quantidade de parcelas informado no método PAN/contrato/propostas |
| valorEntrada | | | ValorEntrada informado no método PAN/contrato/propostas |
| valorHonorario | | | informado no método PAN/contrato/propostas |
| parcelasContratos | | | Conjunto de parcelas informado no método PAN/contrato/propostas |
| primeiroVencimento | | | Data de vencimento informado no método PAN/contrato/propostas |
| negociacaoEntregaAmigavel | | | Randomico informado se o contrato possui ou não entrega amigável: Valores True/False |
| rndRefin | | | Randomico REFINANCIAMENTO, conforme flag de refinanciamento em tela, valores, true/false. |
| negParcelas | | | Parcelas selecionadas para negociação |
| valorSemDesc | | | Campo Valor Sem desconto informado em tela na seleção da oferta. |
| valorComDesc | | | Porcentagem de desconto máxima apresentado em tela. |
| OfertaMinima | | | Valor da oferta minima apresentado em tela. |
| dividaAtraso | | | Campo Atraso apresentado na tela Principal |
| dividaPrazo | | | Campo Prazo apresentado na tela principal |
| dividaParcelasPagas | | | Campo Parcelas Pagas apresentado na tela principal |
| dividaParcelasVenc | | | Parcelas vencidas apresentado na tela principal. |

| | | | |
|----------------|--|--|--|
| dividasAVencer | | | Parcelas a vencer apresentadas na tela principal |
|----------------|--|--|--|

UC012 – Realizar o processo de BackOffice (Workflow)

Este caso de uso detalha o processo de Workflow do BackOffice aos contratos negociados no formato de REFIN e E.A. A partir da negociação realizada pelo analista, aceita pelo cliente e tabulada, o Portal deverá encaminhar o status de negócio ao ATOM, atribuído a ficha para o processo de BackOffice.

Pré-Condições

Para que o processo de Workflow seja realizado, o acordo do cliente deve ser formalizado no formato de **REFIN** ou **E.A.** (Entrega Amigável) e realizar a tabulação do atendimento com os status “Indicação ao Refinanciamento” e/ou “Indicação de EA”.

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando o operador e o cliente entram em um acordo de negociação do contrato, sendo estes Refin ou E.A.;
2. O operador realiza a tabulação da proposta e encerra o atendimento;
3. O Portal encaminha a atualização da ficha e o status de negócio ao ATOM;
4. O ATOM recebe as informações e encaminha a ficha do cliente ao Workflow;
5. O Analista MIS recebe a ficha e inicia as tratativas de Workflow;
6. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

Não se aplica.

Pós Condições

O contrato do cliente é encaminhado para o Workflow de Atendimento ATOM.

Layout Front-End:

| Workflow de Atendimento - ATOM | | |
|--------------------------------|--|------------------|
| Campo | Descrição | Editável? |
| Contrato | Nº do Contrato | Não |
| Nome | Nome do Cliente | Não |
| CPF | CPF do Cliente | Não |
| Telefones | Telefones de Contato | Não |
| E-mail | E-mail do cliente | Não |
| Endereço | Endereço do Cliente | Não |
| Prazo | Prazo do Contrato | Não |
| Parcelas Pagas | Qtde Parcelas Pagas | Não |
| Valor da Parcela | Valor das Parcelas | Não |
| A Vencer | Qtde Parcelas A Vencer | Não |
| Vencidas | Qtde Parcelas Vencidas | Não |
| Parcelas Vencidas | Parcelas Vencidas | Não |
| Dias de Atraso | Dias de Atraso do Contrato | Não |
| Marca | Marca do Bem Financiado | Não |
| Modelo | Modelo do Bem Financiado | Não |
| Ano | Ano do Bem Financiado | Não |
| Tabulação | Tabulação Atribuída ao Atendimento | Não |
| Observação | Descrição apresentada pelo operador no atendimento | Não |

Status de Negócio WorkFlow:

| Status de Negócio Workflow |
|---|
| Acordo Realizado |
| Agendamento de Contato |
| Proposta enviada para o Pan |
| Sem condições de Pagamento - Atraso de salário |
| Sem condições de Pagamento - Desemprego |
| Sem condições de Pagamento - Redução de Renda |
| Sem condições de Pagamento - Doença |
| Sem condições de Pagamento - Financiou para Terceiros |

| |
|--|
| Sem condições de Pagamento - Bem Furtado/Roubado |
| Sem condições de Pagamento - Óbito/Falecimento |
| Sem condições de Pagamento - Débito em Outras Instituições |

UC013 – Receber os dados de Ações Massivas

Este caso de uso detalha o processo de coleta e importação do arquivo de ações massivas do Evo ao ATOM. A partir da importação do arquivo junto ao FTP Server Evo e a disponibilidade do arquivo para baixa, o ATOM realiza a coleta, a validação dos dados e inicia o processo de ação massiva para WhatsApp.

Pré-Condições

Para que o arquivo seja coletado e importado para ação massiva, o arquivo deve respeitar o layout pré-definido.

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando o arquivo de Ações Massivas é disponibilizado no diretório do ATOM.
2. O ATOM coleta o arquivo **Ações Massivas** e inicia o processo de envio de template massivo ao OMNE; **(FA001) (FA002)**
3. Inclui o caso de uso UC014 – Encaminhar o HSM;
4. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

FA001 – Caso o arquivo seja disponibilizado fora do layout de carga configurado

1. O ATOM coleta o arquivo e inicia a importação do arquivo na base de dados;
2. O ATOM identifica a inconsistência no layout do arquivo de ações massivas;
3. O ATOM gera o log de erro na importação e armazena o erro no sistema;
4. O caso de uso se encerra.

FA002 – Caso o arquivo disponibilizado esteja com a nomenclatura fora dos padrões esperados

1. O ATOM consulta a pasta de arquivos processados pelo Evo junto ao FTP Server;
2. O ATOM não identifica arquivos com a nomenclatura esperada para o processo de carga;
3. O caso de uso se encerra.

Pós Condições

O arquivo de ações massivas é coletado e o processo de envio é iniciado.



LAYOUT_MASSIVO_A
EC.xlsx

UC014 – Encaminhar o HSM

Este caso de uso detalha o processo de envio de template HSM aos clientes contidos junto a base importada. A partir da coleta e validação do arquivo realizado pelo ATOM, o envio do HSM é realizado, encaminhando ao cliente o template configurado no arquivo.

| Template 1 (Jornada1) | Template 2 (Jornada2) |
|--|--|
| <i>Olá #Nome! Temos novidades para regularizar o financiamento do seu veículo!</i> | <i>Olá #Nome! Temos novidades para regularizar o financiamento do seu veículo!</i> |
| <i>O pan esta com condições EXCLUSIVAS para renegociar seu contrato, limpar o seu nome e evitar a perda do veículo!</i> | <i>O pan está com condições EXCLUSIVAS para você pagar as parcelas em aberto, limpar o seu nome e evitar a perda do veículo!</i> |
| <i>Proposta de renegociação sem multa e mora, baixa entrada, redução da parcela, com extensão do prazo de pagamento!</i> | <i>Quer mais informações?</i> |
| <i>Quer mais informações?</i> | <i>Responda SIM para conhecer as condições.</i> |
| <i>Responda SIM para conhecer as condições.</i> | |

Pré-Condições

Para que o HSM seja encaminhado, o arquivo deve conter o contrato, nome, numero e jornada preenchidos corretamente.

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando incluído por um caso de uso base, onde o ATOM coleta o arquivo de ações massivas;
2. O ATOM coleta as informações do arquivo e prepara a requisição de envio de HSM;
3. O ATOM informa o numero de envio, a variável nome do cliente e o template a ser encaminhado;
4. O ATOM encaminha a requisição ao OMNE;
5. O OMNE retorna sucesso ao ATOM;

6. O ATOM realiza a marcação do contrato do cliente como “Massiva WhatsApp enviada com sucesso”; **(FA001)**
7. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

FA001 – Caso o envio do template HSM apresente falha

1. O ATOM encaminha a requisição ao OMNE;
2. O OMNE retorna falha ao ATOM;
3. O ATOM realiza a marcação do contrato do cliente como “Massiva WhatsApp enviada sem sucesso”;
4. O caso de uso se encerra.

Pós Condições

O template HSM é encaminhado ao cliente.

POST /interactive/whatsapp/hsm/message Enviar mensagem do tipo Template HSM (BIC)

Permite enviar mensagem via whatsapp template HSM (baseada em templates aprovados - BIC).

Parâmetros

- `templateId` - Id do template.
- `number` - Número do telefone destino incluindo código de área.
- `parameters` - Parâmetros de composição do HSM.
- `openAttendance` - Se true ele abre um atendimento para cada template, se for apenas envio de template manter false.
- `forceClose` - Se true ele encerra o atendimento que estiver aberto antes do envio.

O evento é enfileirado para processamento assíncrono

Parameters Try it out

No parameters

Request body application/json

Example Value | Schema

```
{
  "templateId": 0,
  "number": "string",
  "parameters": [
    "string"
  ],
  "openAttendance": true,
  "forceClose": true
}
```

UC015 – Carregar o arquivo Histórico de Ações Massivas E-mail e/ou SMS

Este caso de uso detalha o processo de consulta, coleta e importação do arquivo de Históricos de Ações Massivas do Evo. A partir da disponibilidade do arquivo pelo Evo na pasta de processados, o ATOM deverá coletar e importar o arquivo junto a base de dados do CRM.

Nome do Arquivo E-mail: **20230215_153000_massiva_email.csv**

Nome do Arquivo SMS: **20230215_164000_massiva_sms.csv**

Pré-Condições

Para que a importação do arquivo seja realizada, o ATOM deverá consultar, coletar e importar o arquivo disponibilizado pelo Evo.

Fluxo Básico

1. O caso de uso inicia quando o ATOM consulta a pasta de arquivos processados pelo Evo junto ao FTP Server; **(FA002)**
2. O ATOM coleta o arquivo e inicia a importação do arquivo na base de dados; **(FA001)**
3. O ATOM conclui a carga do arquivo;
4. O ATOM realiza a marcação dos clientes contidos no arquivo, conforme ação massiva realizada (Para e-mail, marcar como “Ação Massiva – Email. Para SMS, marcar como “Ação Massiva – SMS”)
5. O caso de uso se encerra.

Fluxo Alternativo

FA001 – Caso o arquivo seja disponibilizado fora do layout de carga configurado

1. O ATOM coleta o arquivo e inicia a importação do arquivo na base de dados;
2. O ATOM identifica a inconsistência no layout do arquivo de carga;
3. O ATOM gera o log de erro na importação e armazena o erro no sistema;
4. O caso de uso se encerra.

FA002 – Caso o arquivo disponibilizado esteja com a nomenclatura fora dos padrões esperados

1. O ATOM consulta a pasta de arquivos processados pelo Evo junto ao FTP Server;
2. O ATOM não identifica arquivos com a nomenclatura esperada para o processo de carga;
3. O caso de uso se encerra.

Pós Condições

O arquivo de remessa assessoria é importada junto a base do ATOM.



relatorio_analitico_la
yout.csv



relatorio_analitico_la
yout.csv



12. REGRAS DE NEGÓCIO

Não se aplica.

13. DOMÍNIOS

Layout de arquivos posicionais Banco Pan:



Cyber_layouts_Cyber
_Assessoria_v9.xls



ÁRVORE DE
TABULAÇÃO.xlsx

ERTI ATOM



ATOM Aec Banco
PAN.postman_collec

14. ESPECIFICAÇÃO SUPLEMENTAR

| ID ESPEC. SUPLEMENTAR | DESCRIÇÃO | TIPO ESPEC. SUPLEMENTAR (*) |
|-----------------------|-----------|-----------------------------|
| NÃO SE APLICA. | - | - |

15. MASSA DE TESTE

Não se aplica.

16. GLOSSÁRIO DO SISTEMA

| TERMO OU VERBETE | DESCRIÇÃO |
|------------------|-----------|
|------------------|-----------|

17. TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Todas as informações contidas neste documento são estritamente confidenciais e são fornecidas para a finalidade exclusiva de descrever tecnicamente as soluções 2CX. A pedido da empresa **AeC** não deverão ser utilizadas para nenhuma outra finalidade.

Com relação aos serviços aqui descritos, caso a empresa **AeC** venha a escolher um fornecedor que não seja a Callflex, ou que não selecione nenhum fornecedor dentro de 15 dias a partir da data desta proposta, a empresa **AeC** concorda em devolver todas as informações exclusivas e confidenciais da 2CX, incluindo, mas não se limitando a este documento, e não utilizará, não modificará e nem revelará estas informações de nenhuma forma.

A empresa **AeC** não publicará, não modificará e nem revelará estas informações, nem no todo ou em parte, sem permissão prévia e por escrito da 2CX. Muitos dos nomes de serviços e de empresas referidas neste documento são marcas registradas. Todas elas são reconhecidas mediante esta declaração.

A teal background featuring a central image of several hands of different skin tones cupping a globe. The hands are positioned around the globe, with fingers pointing towards the center. The globe shows continents and oceans. The overall image conveys a sense of global unity and teamwork.

Obrigado!

Lincon Ferreira

lincon.ferreira@2cx.com.br

(11) 93760-9928