

Memorial Descritivo para Aquisição de Plataforma de Atendimento ao Cliente – “Agência Virtual”

1. Introdução

Este memorial descritivo visa fornecer especificações detalhadas para a aquisição de uma plataforma de atendimento ao cliente para a empresa de gás canalizado SERGAS. A plataforma deverá oferecer um site denominado "Agência Virtual" e aplicativos para IOS e Android, integrando-se ao sistema de Faturamento da SERGAS por meio de uma API desenvolvida pelo fabricante da plataforma.

2. Objetivos

A plataforma tem como principais objetivos:

- Melhorar a qualidade do atendimento ao cliente.
- Proporcionar uma interface intuitiva e integrada.
- Oferecer serviços eficientes e modernos aos clientes.
- Garantir a sincronização eficaz dos dados através de uma API.
- Reduzir emissões de gases poluentes com a opção de fatura por e-mail.

3. Requisitos Técnicos

3.1 Plataforma Web e Aplicativos Móveis

A plataforma deverá ser desenvolvida para funcionar tanto na web quanto em dispositivos móveis (IOS e Android), garantindo a mesma qualidade e funcionalidade em ambos os ambientes.

3.2 Integração com Sistema de Faturamento

- A plataforma deverá ser integrada ao sistema de Faturamento da SERGAS através de uma API.
- A API deverá ser desenvolvida pelo fabricante da plataforma de atendimento, garantindo segurança e eficiência na troca de dados.

4. Funcionalidades

4.1 Serviços ao Cliente

4.1.1. Ligar/Religar o Gás

- Descrição: Serviço que permite ao cliente solicitar e agendar uma visita para religar o gás.

- Funcionalidade: O cliente escolhe data e horário disponível, e a solicitação é encaminhada para a equipe técnica.

4.1.2. Troca de Titularidade

- Descrição: Facilita a troca de titularidade da conta (nome ou endereço).

- Funcionalidade: O cliente preenche um formulário com os novos dados, que são enviados para atualização no sistema.

4.1.3. Fatura por E-mail

- Descrição: Envio de faturas por e-mail para reduzir emissões de gases poluentes.

- Funcionalidade: O cliente opta por receber faturas por e-mail e confirma o endereço eletrônico.

4.1.4. Débito Automático

- Descrição: Configuração de pagamento por débito automático.

- Funcionalidade: O cliente fornece os dados bancários e autoriza a operação, que é configurada no sistema.

4.1.5. Contrate!

- Descrição: Agendamento de consultas com consultores para conhecer os benefícios do Gás Natural Encanado.

- Funcionalidade: O cliente agenda uma conversa com um consultor via formulário online.

4.1.6. Meu Consumo

- Descrição: Visualização e comparação do consumo de gás ao longo dos meses.

- Funcionalidade: O cliente acessa gráficos e tabelas comparativas de consumo mensal.

4.1.7. Parcelamento

- Descrição: Opção de parcelamento de contas pendentes e negociação de débitos.
- Funcionalidade: O cliente seleciona as contas a serem parceladas e define o número de parcelas.

4.1.8. Atualizar Dados

- Descrição: Atualização de e-mail e/ou telefone.
- Funcionalidade: O cliente atualiza suas informações de contato diretamente na plataforma.

4.2 Informar Emergência

4.2.1. Falta de Gás

- Descrição: Canal de comunicação para informar falta de gás.
- Funcionalidade: O cliente preenche um formulário descrevendo a situação, que é enviado para o suporte técnico.

4.2.2. Vazamento de Gás

- Descrição: Canal de comunicação para informar vazamentos de gás.
- Funcionalidade: O cliente reporta o vazamento através de um formulário, acionando imediatamente a equipe de emergência.

5. Segurança e Privacidade

- Criptografia: Todos os dados transmitidos devem ser criptografados para garantir a segurança das informações.
- Autenticação: Utilização de autenticação de dois fatores (2FA) para acesso à plataforma.
- Conformidade: A plataforma deve estar em conformidade com as leis de proteção de dados (LGPD).

6. Usabilidade e Design

- Interface Intuitiva: O design da plataforma deve ser intuitivo e de fácil navegação.

- Acessibilidade: A plataforma deve ser acessível a pessoas com deficiência, seguindo as diretrizes de acessibilidade web (WCAG).

7. Considerações Finais

Este memorial descritivo serve como base para o desenvolvimento da plataforma de atendimento ao cliente da SERGAS, assegurando que todas as especificações e funcionalidades descritas sejam atendidas de forma completa e satisfatória. A implementação desta plataforma visa melhorar a experiência do cliente, proporcionando serviços eficientes e integrados, com segurança e confiabilidade.