



Solicitação do Cliente

IDENTIFICAÇÃO					
Código do Provedor: 56674					
Nº Atendimento: 86708					
Ambiente		Ocorrência		Aceite Cliente Externo	
X	Web	X	Nova Implementação		Impresso
	Desk		Melhoria	X	Email
	Mobile		Customização	Data do Aceite: 25/06/2014	

SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA

1. Identificação (Página/Parágrafo/Tela):

Solicitado por:

Data da Solicitação:

Descrição: <Descreva a mudança desejada>

Impacto: <Informe o impacto apenas se o solicitante de mudança for Líder de desenvolvimento.>

APROVAÇÃO DA MUDANÇA

Avaliado por: <peessoa designada para avaliar o pedido de mudança>

Data da Aprovação:

Informe o Status: <Aprovado ou Reprovado>

Impacto: <Informe o impacto apenas se o avaliador desta mudança for Líder de desenvolvimento.>

Justificativa: <Em caso de reprovação, justifique-se>.

Nota: Ao comitar este documento, descreva de forma sucinta as alterações realizadas.

HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Revisão	Responsável
\$Date:: 2014-07-01#\$	Número de \$Revision:: 18624 \$	\$Author:: integracao02 \$

1. Solicitação do Cliente

Solicitação

Possibilitar o cliente com qualquer status de plano imprimir o seu boleto e/ou nota fiscal pela central do assinante.

Necessidade

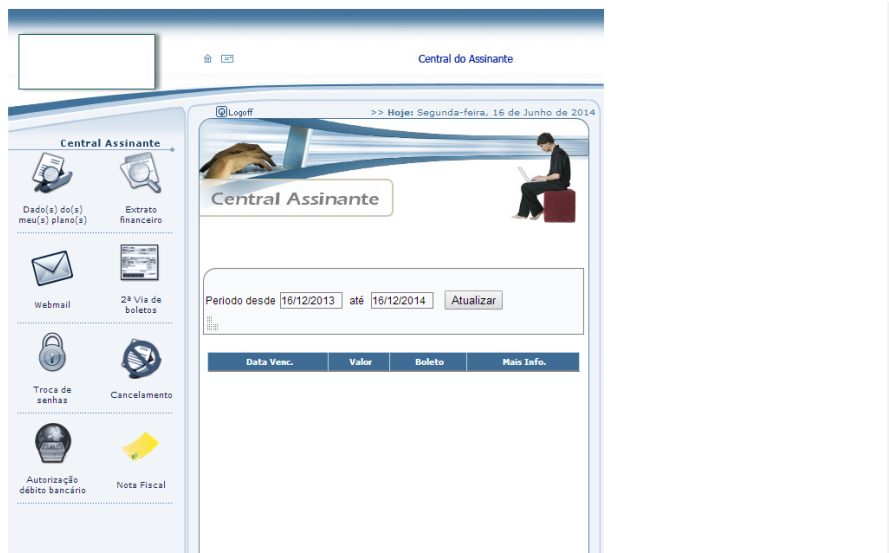
Independente do status do plano o cliente precisa imprimir a segunda via de boleto para efetuar pagamento na Central do Assinante. Hoje o cliente que cancela e não quita suas dívidas tem a desculpa que não consegue gerar a segunda via do boleto na Central do Assinante. Ainda existe o cenário de clientes que ligam no Provedor acionando um funcionário para fazer este trabalho para ele, sobrecarregando um recurso no Provedor que não foi alocado para esta atividade, pois o provedor entende que a ferramenta deve possibilitar o auto atendimento do cliente, independente do status do plano. Com o cancelamento do plano a inadimplência continua, cancelamento de plano não significa dívidas quitadas. Não tem como o Provedor ser proativo nesta questão vai atualizar todos os dias os boletos e enviar aos clientes inadimplentes com plano cancelado? Vai ficar esperando o cliente entrar em contato querendo pagar? Provedor precisa deste recurso na ferramenta uma vez que o cliente quando aciona o Provedor para cancelar o plano independente se possui dívidas ou não o Provedor precisa cancelar seu plano.

2. Análise de Negócio

1. Gerar 2ª via de boletos para planos cancelados na Central do Assinante



O objetivo desta funcionalidade é permitir o usuário visualizar a 2ª via dos boletos mesmo que seu plano esteja cancelado.



Tela 1 – CENTRAL DO ASSINANTE / 2ª VIA DE BOLETOS

Objetivo	Possibilitar ao cliente imprimir a 2ª via do boleto mesmo que o plano esteja cancelado ou seja independente do status do plano.
Apresentar	1) Todas as faturas vinculadas ao plano independente do status que

	estejam em aberto.
Permitir	1) Gerar 2ª via de boletos independente do status do plano.
Recuperar	1) Os boletos pendentes de planos independente do seu status.
Validar	1) Para apresentar o boleto a data de cancelamento do plano deverá ser maior ou igual que a data de início do período de faturamento. 2) Se o conta a receber não tiver período de faturamento deverá verificar se a data de vencimento é menor ou igual à data de cancelamento do plano.
Ação	1) Acessar a Central, ter a possibilidade de gerar segunda via do boleto em aberto visando pagamento, independente do status do plano.
Ambiente	1) Web

2. Gerar nota fiscal para planos cancelados na Central do Assinante



O objetivo desta é permitir o usuário visualizar a nota fiscal mesmo que seu plano esteja cancelado.

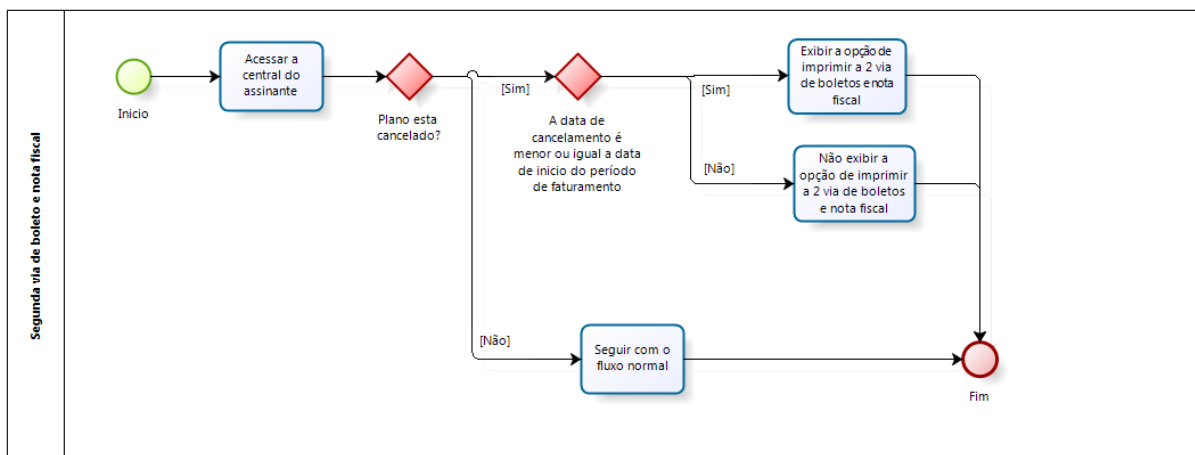
Tela 2 – CENTRAL DO ASSINANTE / NOTA FISCAL

Objetivo	Possibilitar ao cliente imprimir a 2ª via nota fiscal/fatura de serviço mesmo que o plano esteja cancelado, independente do status do plano.
Apresentar	1) Todas as notas vinculadas ao plano, independente do status do plano, que estejam em aberto.
Permitir	1) Gerar 2ª via da nota independente do status do plano.
Recuperar	1) Notas de planos independente do seu status.
Ação	1) Acessar a Central, ter a possibilidade de gerar segunda via na nota/fatura de serviço.
Ambiente	1) Web

Funcionalidades Web

1	Gerar 2ª via de boletos para planos cancelados na Central do Assinante	Permitir planos cancelados imprimir os boletos.
2	Gerar nota fiscal para planos cancelados na Central do Assinante	Permitir planos cancelados imprimir as notas fiscais.

Fluxograma



3. Análise de Sistemas

<Informe aqui as necessidades do Cliente, após informar retire o texto em vermelho>

[Toda tela informada deverá ter um título/legenda, por exemplo: Tela1, Tela 2, após informar retire o texto em azul]

4. Teste Realizado

<Informe aqui as necessidades do Cliente, após informar retire o texto em vermelho>

[Toda tela informada deverá ter um título/legenda, por exemplo: Tela1, Tela 2, após informar retire o texto em azul]

Legenda do Detalhamento da Solicitação

Amarelo	Última atualização
Vermelho	Pendente de Preenchimento