



# Demonstrador – Efetuar Reclamação

Link Consulting – Tecnologias de Informação, S.A.

Março de 2025





## Objetivo

Demonstrar o eProcess num conjunto das suas capacidades/funcionalidades, entre as quais se salienta:

- O processo end2end é dividido de acordo com as plataformas em que irá ser operacionalizado
- O processo é controlado e monitorizado como um todo através do módulo de monitorização
- O processo é operacionalizado e gerido como um processo end2end independente das plataformas em que é operacionalizado
- A Classificação e Arquivo de documentos é efetuada de forma “inteligente”

## Pressupostos

Na operacionalização deste processo serão utilizadas 3 plataformas:

- Atlas, operacionaliza a Pista do ator Secretariado emitir nota de crédito e devolver valor ao cliente bem como as atividades relacionadas com IA
- Edoclink 1, operacionaliza as atividades do ator Secretariado e Manutenção, com exceção das atividades operacionalizadas pelo Atlas
- Edoclink 2, operacionaliza as atividades dos atores help desk, Departamento Reclamação
- Camunda, operacionaliza as atividades do ator Logística
- OnlineDesk, operacionaliza as atividades do ator Cliente

Poderão ser efetuadas outras combinações para a operacionalização do processo.

## O Processo

Na figura seguinte apresenta o processo end2end modelado em BPMN.

O processo simula um processo dentro de uma organização sempre que um cliente pretende efetuar uma ocorrência, a qual poderá ser um pedido de manutenção, um pedido de esclarecimento ou uma reclamação no portal da Organização. A ocorrência poderá terminar com a devolução do produto adquirido por parte do cliente e devolução do valor monetário por parte da organização ao cliente.





Atividade	Descrição	Responsável
Rejeitar Resposta	Caso a resposta dada à ocorrência <b>não vá</b> de encontro às expectativas do cliente, este poderá rejeitar a resposta e dar continuidade à ocorrência. Deve escolher o <b>campo de não aceitação</b> da resposta e voltar a fazer nova exposição (novo campo para exposição) e caso necessário voltar a anexar novos documentos.	Cliente
Devolver Produto	Caso seja necessário devolver o produto o cliente deverá efetuar a devolução do produto nas instalações do fornecedor.	Cliente
Aceitar Resposta	Caso a resposta dada à ocorrência <b>vá</b> ao encontro das expectativas do cliente, este deverá aceitar a resposta escolhendo o <b>campo de aceitação</b> da resposta.	Cliente
Classifica Ocorrência	O secretariado a ocorrência recebida no portal das ocorrências e após a análise da mesma, classifica a tipologia da ocorrência. Caso a tipologia não seja a mesma que o cliente classificou deverá aquando da resposta evidenciar essa diferença de classificação nas observações das respostas. <b>SLA</b> - Entre a receção e o envio da resposta ao cliente não deverá ultrapassar 8 horas uteis.	Secretariado
Identificar Produto, documento e/ou contrato	Com recurso a <b>Inteligência Artificial</b> , identificar toda a informação do produto objeto de ocorrência	Secretariado - IA
Analisa Documentos	Após identificação do produto deverão ser analisados os documentos anexados pelo cliente, caso tenham sido anexados.	Secretariado
Enviar Resposta	Após receção de notificação, enviar resposta ao cliente a qual deverá conter a resposta do Help Desk ou do departamento de reclamação ou da manutenção, e caso o cliente tenha devolvido o produto a informação de receção do produto.	Secretariado
Encerra Ocorrência	Após receção de notificação de resposta do cliente, em que aceita a resposta dada, deverá ser encerrada a ocorrência.	Secretariado
Informar Logística de Devolução de Produto	Após decisão do cliente de devolver produto o Secretariado informa a logística de que o Produto vai ser devolvido. Deverá enviar qual o produto que será entregue e o número de série do mesmo.	Secretariado



Atividade	Descrição	Responsável
Emitir Nota de Crédito	Emitir a nota de Crédito para o cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID Ocorrência</li> <li>• Data da nota de Crédito</li> <li>• Nome cliente</li> <li>• Tipo de Produto</li> <li>• Número Série do Produto</li> <li>• Valor a devolver</li> </ul>	Secretariado
Devolver valor ao Cliente e Nota Crédito	Entregar o dinheiro ao cliente	Secretariado
Analisa. Dúvida / Esclarecimento	Analisa a dúvida ou pedido de esclarecimento do cliente.	Help Desk
Responder à dúvida Esclarecimento	Responder à dúvida/esclarecimento do cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data</li> <li>• Tipologia de Ocorrência (Esclarecimento)</li> <li>• Justificação de alteração de Tipologia face à classificação do cliente</li> <li>• Resposta</li> </ul>	Help Desk
Analisa Reclamação	Analisa a reclamação do cliente.	Departamento Reclamação
Definir Ação Corretiva	Definir a ação corretiva que poderá passar por devolução do produto adquirido.	Departamento Reclamação
Responder ao Cliente Reclamação	Responder à reclamação do cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data</li> <li>• Tipologia de Ocorrência (Reclamação)</li> <li>• Justificação de alteração de Tipologia face à classificação do cliente</li> <li>• Resposta evidenciando a ação corretiva a desenvolver</li> </ul>	Departamento Reclamação
Analisar Avaria	Analisa a avaria do produto do cliente.	Manutenção
Responder ao Cliente Manutenção	Responder ao cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data</li> <li>• Tipologia de Ocorrência (Manutenção)</li> <li>• Justificação de alteração de Tipologia face à classificação do cliente</li> <li>• Resposta ao cliente sobre a avaria do produto, a qual pode passar por devolução do produto caso esteja em garantia.</li> </ul>	Manutenção
Rececionar Produto	Rececionar o produto entregue pelo cliente	Logística
Registar no Sistema	Registar no sistema a receção do produto <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID Ocorrência</li> <li>• Data de receção</li> <li>• Nome cliente</li> <li>• Tipo de Produto</li> <li>• Número Série do Produto</li> </ul>	Logística



Atividade	Descrição	Responsável
Emitir Nota Devolução Cliente	Emitir e entregar ao cliente a nota de devolução a qual inclui a informação <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID Ocorrência</li> <li>• Data de receção</li> <li>• Nome cliente</li> <li>• Tipo de Produto</li> <li>• Número Série do Produto</li> </ul>	Logística

## Possíveis formulários

Atividade	Descrição
Pedido de Ocorrência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ID Ocorrência</li> <li>• Nome Cliente</li> <li>• NIF Cliente</li> <li>• Tipo de produto</li> <li>• Tipologia da Ocorrência (Esclarecimento, Reclamação, Manutenção)</li> <li>• Exposição Ocorrência</li> <li>• Anexar Documentos</li> </ul>
Resposta ao Cliente	<p>Deverá ser acrescentado ao formulário inicial do cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data</li> <li>• Tipologia de Ocorrência (Esclarecimento, Reclamação, Manutenção, Sem direito a colocação de Ocorrência)</li> <li>• Justificação de alteração de Tipologia face à classificação do cliente</li> <li>• Resposta (neste campo deverá ser colocada a reposta de dúvida/esclarecimento, resposta à reclamação, ou agendamento de visita ao cliente ou devolução do produto caso manutenção/garantia, reposta de não direito a ocorrência por não constar produto adquirido.</li> </ul>
Resposta do Cliente	<p>Deverá ser acrescentado ao formulário de resposta ao cliente os seguintes campos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceitação da reposta</li> <li>• Não Aceitação da resposta</li> </ul> <p>Caso de não aceitação deverá ser acrescentado o campo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicitação</li> </ul>
Registo de devolução de produto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ID Ocorrência</li> <li>• Data de receção</li> <li>• Nome cliente</li> <li>• Tipo de Produto</li> <li>• Número Série do Produto</li> </ul>



Atividade	Descrição
Nota Devolução Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ID Ocorrência</li> <li>• Data de receção</li> <li>• Nome cliente</li> <li>• Tipo de Produto</li> <li>• Número Série do Produto</li> </ul>
Nota de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ID Ocorrência</li> <li>• Data da nota de Crédito</li> <li>• Nome cliente</li> <li>• Tipo de Produto</li> <li>• Número Série do Produto</li> <li>• Valor a devolver</li> </ul>

No caso de o cliente rejeitar a resposta e voltar a efetuar uma nova exposição deverá ser dada continuidade à mesma ocorrência devendo ser criados campos de acordo com a atividade do processo

## SLA's

Entre a colocação da Ocorrência (final da atividade Explicitar Ocorrência) e a resposta por parte da empresa (final da atividade Enviar Resposta) deverá ocorrer, no máximo, 8 horas.

