

Laranja: interação do usuário.	⇒	Azul: Boto	⇒	Amarelo: \$\$\$\$	⇒	Cinza: observação interna.	⇒	Verde: Link mudança de fluxo
--------------------------------	---	------------	---	-------------------	---	----------------------------	---	------------------------------



## Atualização Cadastral - Outro Nome

Last update: 16/02/2021 postgres:boto-nlp:atualizacao-cadastral:outro\_nome https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:atualizacao-cadastral:outro\_nome&rev=1613504650 19:44

**Novo Usuário.**

↓ Ok. Informe o nome completo da mesma pessoa ou empresa que tem o nome nos documentos e no contrato que você tem em mãos e que serão anexados.

**José do Exemplo.**

↓ Estamos indo bem. Me diz a data que iniciou os nossos serviços no imóvel? Precisa ser no formato DD/MM/AAAA.

↓ **17/10/2019.**

↓ Prosseguindo: o e-mail do usuário que está cadastrado atualmente para este imóvel é waterrobo@gmail.com?  
Está correto?

OU→	<b>Agora me diz o e-mail da mesma pessoa ou empresa, objeto dessa atualização de dados.</b>	←	<b>Esse fluxo surge no caso de o Boto não achar e-mail cadastrado para o CPF.</b>
-----	---	---	---

↓ **Sim.** → **Não.**

**Sim.**

↓ E o telefone? Ainda é o (XX)12345678? OU→ **Agora me diz o telefone da mesma pessoa ou empresa, objeto dessa atualização de dados.** ← **Esse fluxo surge no caso de o Boto não achar telefone cadastrado para o CPF/CNPJ.**

↓ **Sim.** → **Não.**

**Sim.**

↓ Quase terminando. Agora, anexe um documento digitalizado de identificação do usuário da ligação, contendo o número do **CPF** ou outro documento que conste o número do CPF (RG,CNH). Ah, a digitalização precisa ser no formato **JPG, PNG ou PDF**.

↓ Mas se for pessoa jurídica, o documento que você precisa anexar é o **Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral**. Esse você pode tirar aqui <http://receita.economia.gov.br> e depois anexar, também no formato **JPG, PNG ou PDF**.

↓ Tudo certo? Então, para anexar, selecione abaixo o documento que será enviado. Ou clique em **SAIR** se não estiver com ele em mãos no momento.

↓ **Cliente seleciona RG.jpg.** → **SAIR.**

↓ Bom demais. Vamos anexar agora um documento que comprova a relação do usuário com o imóvel? Pode ser a certidão da matrícula do imóvel, o contrato de compra e venda ou até mesmo o contrato de locação. O documento precisa estar em **PDF**.

↓ Seleccione abaixo o documento que será enviado. Ou clique em **SAIR** se não estiver com o documento em mãos.

↓ **Cliente seleciona Contrato.pdf.** → **SAIR.**

↓ Antes da gente concluir, só mais uma pergunta: essa atualização cadastral é para você?

↓ **Sim, eu sou o usuário do imóvel.** → **Não, estou fazendo para outra pessoa.**

↓ Perfeito, sua solicitação foi registrada com sucesso! Aguarde validação do nosso setor de cadastro. Anote por favor o número do protocolo: **2019120956120**. Você pode ver o andamento do pedido acessando nosso serviço de **Acompanhar Registro de Atendimento** e digitando a RGL (número da ligação ou matrícula) do imóvel.

↓ Você precisa de algo mais? Se sim, deseja continuar:

↓ **Com o mesmo imóvel** → **Com outro imóvel** → **Sair**

**Sair**

↓ Por favor, avalie meu atendimento clicando de **1 a 5**:

↓ **Usuário clica de 1 a 5. Até três, o bot pede para o usuário: Que pena. Me diga o que aconteceu, para que eu possa melhorar. Depois que o usuário digita:**

↓ **Frase para avaliações de 1 a 3:**Obrigado pela avaliação. Vou tentar melhorar da próxima vez! Caso precise de algo mais não precisa começar nossa conversa de novo. É só digitar o serviço que continuamos daqui.

↓ **Usuário clica de 4 a 5. Depois que o usuário avalia:**

↓ **Frase para avaliações de 4 a 5:**Obrigado pela avaliação. Também gostei da nossa conversa. Caso precise de algo mais não precisa começar nossa conversa de novo. É só digitar o serviço que continuamos daqui.

↓ **Frase de despedida do usuário**

Clique **AQUI** para retornar.

From:

<https://www.gsan.com.br/> - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link:

[https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:atualizacao-cadastral:outro\\_nome&rev=1613504650](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:atualizacao-cadastral:outro_nome&rev=1613504650)

Last update: **16/02/2021 19:44**

