

## MELHORE A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE COM A AGÊNCIA VIRTUAL EOS

Nos últimos 20 anos a tecnologia trouxe à humanidade um nível de facilitação jamais visto na história. A forma como executamos as tarefas hoje depende da tecnologia nos mínimos detalhes.

Atualmente, até para acordar dispomos dos despertadores dos smartphones. Pegar um táxi, pedir comida e pagar contas são algumas atividades que se tornaram mais simples e práticas com a evolução da tecnologia.

No saneamento básico, a tecnologia também tem acompanhado os processos. Hoje já se utilizam mecanismos totalmente, ou pelo menos parcialmente, automatizados para o tratamento da água.

No atendimento ao cliente, apesar da velocidade mais lenta, os processos se encontram em evolução.

A **agência virtual** se apresenta nesse contexto como mediadora entre o cliente e a empresa de saneamento, realizando os mesmos procedimentos da agência física.

Para a empresa, essa nova forma de atendimento reduz os custos com equipamentos, impressões e recursos humanos. Para o cliente, é menos tempo e deslocamento.

Nesse cenário, a EOS desenvolveu a Agência Virtual, uma extensão do sistema de gestão comercial Netuno, para oferecer uma solução mais completa aos clientes e uma melhor experiência de atendimento ao consumidor final.

## CONHEÇA A AGÊNCIA VIRTUAL!

A Agência Virtual da EOS é uma aplicação completa para auxiliar na experiência do atendimento ao cliente de águas.

Ela provê as atividades essenciais de uma companhia de saneamento, reduzindo a necessidade do cliente buscar o atendimento presencial para resolução de seus problemas.

A agência está disponível na versão **web**, para os principais navegadores desktop e tablet, e na versão **app** para smartphones Android ou IOS.

Conheça agora alguns serviços disponíveis na Agência Virtual:

### 1) Cadastro, autenticação e segurança

Já pensou em atualizar o cadastro dos seus consumidores e ao mesmo tempo garantir segurança no seu atendimento online? Essa uma das possibilidades da Agência Virtual.

A EOS permite aos clientes definirem os **níveis de autenticação** para seu atendimento. Por exemplo, no primeiro acesso podem ser requeridos documentos como CPF ou CNPJ, nome completo, telefones, e-mail, data de nascimento e cadastro de senha.

Esses dados podem ser **comparados com o cadastro no sistema comercial** para averiguar se o acesso é legítimo. Após essa confirmação, dispara-se ao cliente um **link de ativação** por **e-mail** ou **SMS**.

CADASTRE-SE PARA TER ACESSO À AGÊNCIA VIRTUAL

CPF ou CNPJ*	Informe o seu CPF ou CNPJ
Nome Completo*	Informe o seu nome
Telefone Celular*	Informe o número de telefone cel.
Outro Telefone	Informe outro de número de telef.
Email*	Informe o seu email
Confirme o Email*	Confirme o email informado
Data de Nascimento*	01/01/0001 00:00:00
Senha*	Informe a senha
Confirme a senha*	Confirme a senha informada

ATENÇÃO: Todos os campos são obrigatórios.

Concluir cadastro

Depois do cliente acessar o link, seu acesso é liberado à Agência Virtual por meio da senha cadastrada.

O sistema é bastante intuitivo e possibilita o cadastro de instruções, como a localização do número de ligação, para facilitar a navegação.

**Agência Virtual** Informe suas credenciais para acessar

Informe o N° da Ligação

Informe o CPF / CNPJ

Informe a Senha

Ajuda

Esqueceu sua senha? Clique aqui!

Acessar Cancelar

Não tem cadastro ainda? Cadastre-se agora!

Após a autenticação, o cliente é direcionado ao menu principal e tem acesso aos serviços disponíveis de forma online.

Uma opção importante é a **atualização cadastral**. Nela os consumidores podem atualizar algumas informações necessárias à companhia.



Caso a empresa deseje, é possível disponibilizar alguns serviços sem a necessidade de autenticação no sistema, como por exemplo o serviço de informação de falta de água ou vazamentos.

## 2) Acesso a contas

Dentre os serviços possíveis, o cliente pode ter acesso à **segunda via** de contas conseguindo imprimi-las ou apenas salvá-las no formato PDF. Também é possível disponibilizar a **consulta de débitos**, o **histórico de pagamentos** e até a **alteração da data de vencimento** das contas.

Quer que seu cliente pague suas contas online? Com algumas formalizações com os bancos, é possível disponibilizar o **pagamento de contas** dentro da própria Agência Virtual.

## PAGAR SUA CONTA

DEZEMBRO 2012	VENCIMENTO 05/12/2012	VALOR R\$ 45,90
------------------	--------------------------	--------------------



CARTÃO DE CRÉDITO



VIA BANK LINE

Informe os dados de seu banco para pagamento online



Efetuar pagamento

## PAGAR SUA CONTA

DEZEMBRO 2012	VENCIMENTO 05/12/2012	VALOR R\$ 45,90
------------------	--------------------------	--------------------



CARTÃO DE CRÉDITO



VIA BANK LINE

Informe os dados de seu cartão de crédito



Efetuar pagamento

Também é possível oferecer o cadastro em **débito automático**. Essas funcionalidades garantem um serviço mais completo e rápido para seu cliente e até ajudam na redução da inadimplência para a empresa, pois o consumidor faz tudo em um só lugar!

Outra possibilidade é o **parcelamento de débitos** pela própria agência. Esse é um serviço que costuma estar disponível apenas nos atendimentos presenciais, mas que, com alguns cuidados, pode ser realizado via online.

Nessa opção, o cliente seleciona os débitos que deseja parcelar, a entrada que pode pagar e o valor de cada parcela. O sistema já disponibiliza algumas condições mínimas da empresa para o parcelamento e o cálculo de juros e multas.

Essa solicitação pode passar por uma aprovação da empresa ou podem ser inseridas algumas condições, como o pagamento da entrada em um prazo determinado para o aceite do parcelamento.

## AGÊNCIA VIRTUAL

OLÁ JOSÉ DA SILVA [sair]



### Parcelamento de Débito

Selecionar todas as contas

Documento	Referência	Total(R\$)	Vencimento
<input checked="" type="checkbox"/> 15275634	07/2015	72,48	24/08/2015
<input checked="" type="checkbox"/> 15086408	05/2015	72,48	24/06/2015

Total devido de contas (R\$) 144,96  
Total de parcelas a emitir sem juros (R\$) 0,00  
Total de débitos (R\$) 144,96  
Total sobre contas selecionadas (R\$) 144,96

#### Resumo da atualização dos débitos

Parcelas Anteriores: (R\$)	0,00
Valor Original: (R\$)	144,96
Valor de Multa: (R\$)	2,90
Valor de Juros: (R\$)	1,96
Valor Total Atualizado: (R\$)	149,82

#### Condições básicas de parcelamento

Valor mínimo de entrada: (R\$)	44,95
Qtde máxima de parcelas (meses):	12
Valor mínimo da parcela: (R\$)	30,00

#### Forma de negociação

Entrada (R\$) Nº parcelas Valor parcela (R\$) Juros (%)

Calcular

Valor total do parcelamento: 151,32

Nº da ligação	Parcela	Prestação	Juros	Amortização	Saldo
1100028434	0	50,00	0,00	50,00	99,82
1100028434	1	50,66	1,00	49,66	50,16
1100028434	2	50,66	0,50	50,16	0,00

#### CONFIRMA PARCELAMENTO?

(Se não ocorre o pagamento da Nota Fiscal até 5 dias corridos, o sistema cancelará este parcelamento)



Imprimir Termo de Confissão de Dívida



Enviar Termo de Confissão de Dívida por Email



Imprimir Nota Fiscal de Entrada



Pagar Nota Fiscal de Entrada

Outro serviço importante é a **emissão da declaração de quitação de débitos** no qual o cliente pode imprimir ou enviar por e-mail.

É válido ressaltar que todos esses serviços são parametrizáveis e devem seguir o padrão estabelecido pela companhia.

### 3) Acompanhamento de consumos

Na Agência Virtual também pode-se oferecer o **histórico de consumo** para o acompanhamento de gastos.

Além disso, pode-se abrir espaço para a **entrega alternativa de contas**, onde o cliente cadastra um endereço diferente para receber suas contas em meio físico.

### 4) Solicitação de serviços

Uma gama de solicitações de serviços também pode ser disponibilizada, acabando com a necessidade do cliente ir até o atendimento presencial ou ficar no telefone.

Com essa opção, o cliente pode solicitar: **consertos no hidrômetro**, no registro, na rede interna ou externa, **mudanças do cavalete** ou rede de esgoto, **revisão de consumo** e até **carro pipa**.

Para esses serviços, é possível inserir **formulários personalizados** pedindo informações mais detalhadas, como a situação do hidrômetro ou da rede e os melhores horários para se entrar em contato.

Essas solicitações podem ser parametrizadas para já abrir uma **Ordem de Serviço (OS)** no sistema comercial ou passar pela análise do setor de serviços.

**AGÊNCIA VIRTUAL** OLÁ JOSÉ DA SILVA [ [sair](#) ] 

---

### SOLICITAR CONSERTO NO HIDRÔMETRO

**1 Qual destes consertos você precisa para seu hidrômetro?**

- O vidro está embaçado
- Está vazando água pelo vidro
- Os números estão parados
- Está quebrado
- O vidro está embaçado
- Foi roubado / Está desaparecido
- Outro tipo de conserto

**2 Você gostaria de acrescentar um comentário para este chamado?**

**3 Com quem devemos falar a respeito deste chamado?**

Falar com

Pelo telefone

**4 Qual o melhor horário para entrar em contato?**

- Pela manhã
- Pela tarde
- Pela noite
- Qualquer horário

### CONFIRA SEUS DADOS!

JOSÉ DA SILVA  
CPF: 018.999.767-99  
MATRICULA: 00887118-38

AV. AFONSO PENA, 2386 - CENTRO  
CAMPO GRANDE MS  
CEP.79002-074

### PRAZOS E CONDIÇÕES

**DESCRIÇÃO:**  
Conserto de hidrômetro

**PRAZO PARA ATENDIMENTO:**  
2 dias úteis

**IMPORTANTE:**  
É necessário deixar acesso livre ao local onde está instalado seu hidrômetro e manter uma pessoa maior de 18 anos para atender nossa equipe.

Caso seja necessário agendar a execução deste serviço, consulte um dos nossos canais de atendimento.

No momento da execução do serviço, se for constatada divergência entre as informações aqui registradas e as condições do local, pode haver alteração no preço e/ou prazo informados.

Após essa solicitação, também é possível oferecer ao cliente a situação do serviço por meio da **consulta de protocolos**.

## 5) Informe de emergências

Com a Agência Virtual os clientes podem informar emergências para sua empresa de forma rápida e na hora que o problema acontece. Dentre os serviços, tem-se a **falta de água, vazamentos e bueiros obstruídos**.

Aqui também pode-se preparar um formulário personalizado para conseguir mais informações do problema. Caso esses serviços sejam disponibilizados para usuários não autenticados, é possível exigir o nome, localidade e telefone para contato.

The screenshot shows the 'AGÊNCIA VIRTUAL' interface for reporting water emergencies. At the top, there is a header with the logo 'AGÊNCIA VIRTUAL', a user profile 'OLÁ JOSÉ DA SILVA [909]', and the company logo 'Águas das Agulhas Negras'. Below the header, there are two main sections: 'INFORMAR EMERGÊNCIA' and 'SERVIÇOS/CONSERTOS'. The 'INFORMAR EMERGÊNCIA' section has three circular icons: 'FALTA DE ÁGUA', 'VÁZAMENTO DE ÁGUA', and 'BUERO ENTURDO'. Below these icons, there is a text input field 'Onde está faltando água?' with a dropdown menu containing 'Em minha casa', 'Em minha rua', 'Em meu bairro', and 'Em outro endereço'. Below the dropdown is another text input field 'Informe o endereço ou as proximidades deste vazamento'. At the bottom of this section is a blue button labeled 'Informar vazamento'. The 'SERVIÇOS/CONSERTOS' section has a button 'ABRIR UM CHAMADO'. Below it is the 'SUA CONTA' section with a button 'SERVIÇOS DISPONÍVEIS'. At the bottom right, there is a 'MAIS' section with a link 'CORTEINA COM LINKS™'.

A Agência Virtual pode estar integrada a um **software de gestão de serviços de campo**, como o Nautilus Serviços, transformando as solicitações emergenciais em ordens de serviços e possibilitando à empresa deslocar os agentes de campo de forma ágil e eficaz.

Esse tipo de serviço contribui com a redução das perdas de água e reforça o compromisso da empresa com o cidadão.

## QUE TAL IR ALÉM?

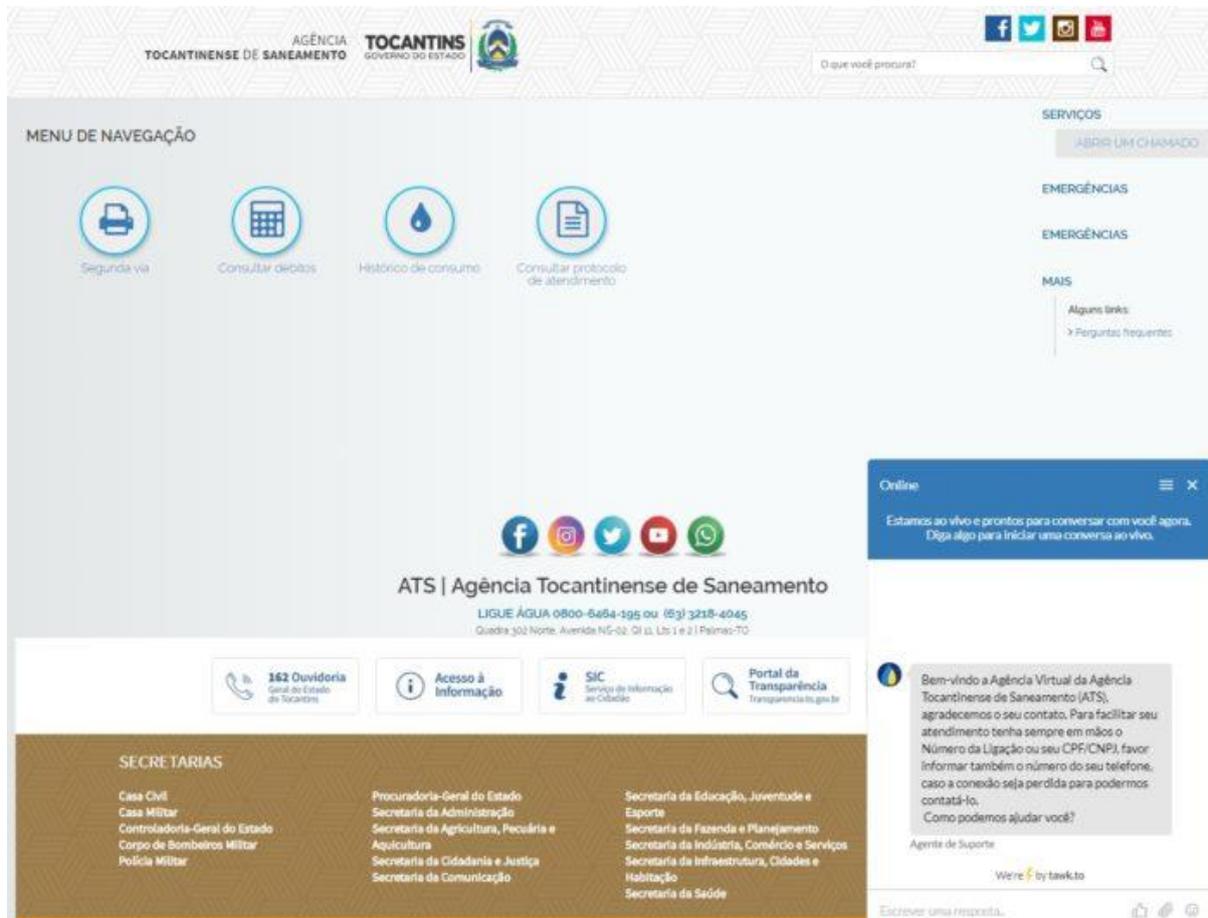
Além de disponibilizar os principais serviços da companhia ao cliente aonde ele estiver, é possível expandir esses horizontes.

Que tal disponibilizar alguns serviços em um totem no comércio mais movimentado da cidade? Ou enviar uma equipe de atendimento para uma ação de parcelamento em um bairro com alta inadimplência? Com a Agência Virtual **sua empresa ganha mobilidade**.

E que tal integrar o atendimento físico ao online? Você também pode!

A EOS dispõe da integração da Agência Virtual com **chat online** e **atendimento via Whatsapp**. Com essas opções, é possível colocar uma equipe reduzida para interagir com o cliente.

Essas funcionalidades seguem o princípio da modernidade, rapidez e evolução que a tecnologia busca. Além disso, é possível estar mais próximo ao cliente, ganhando notoriedade e criando experiências positivas com o atendimento.



É válido lembrar que o cliente de águas busca a empresa para sanar uma dúvida ou resolver um problema. Por isso, o setor de atendimento tem grande responsabilidade sobre a satisfação do cliente.

Um consumidor bem atendido e satisfeito, sai com uma boa impressão da empresa e se torna promotor da marca.

## OS BENEFÍCIOS DO ATENDIMENTO ONLINE

Mesmo depois de todas essas possibilidades, ainda está em dúvidas sobre a Agência Virtual? Separamos alguns benefícios em investir no atendimento online!

É claro que um dos principais motivos para aderir a essa solução é a **redução de custos**. Os serviços online reduzem o número de atendimentos nas agências presenciais, sendo necessária uma menor estrutura, insumos e recursos humanos.

E apesar de a automação ser muitas vezes vista como a vilã de empregos, ela pode ser utilizada para **realocação dos colaboradores em funções mais humanas**. Por exemplo, para trabalhos mais analíticos que não podem ser feitas pelo computador, como avaliações fora do padrão ou análise de documentos.

Outro ganho é a **redução do tempo de processo**, uma vez que a automação reduz processos manuais. O efeito é a diminuição de erros e, em alguns procedimentos, a isenção da companhia em dar uma resposta, por exemplo, na alteração de vencimento da fatura.

Também é possível **alcançar clientes em locais distantes**, normalmente onde a companhia não possui agências. Muitas vezes esses lugares ficam sem assistência por não compensar financeiramente manter uma agência física.

Outro benefício é o aumento da **responsabilidade ambiental**, pois a agência virtual dá subsídios para a população alertar a companhia de vazamentos e falhas nas redes de distribuição. Essas perdas custam caro para o meio ambiente e para as companhias. Além disso, a sustentabilidade é um fator cada vez mais considerado pelos consumidores.

## **AGENDE JÁ UMA DEMONSTRAÇÃO**

Após ver todas essas funcionalidades e benefícios, está na hora de **agendar uma demonstração** com nossa equipe de especialistas!

Ela é **gratuita** e pode ocorrer de forma online ou presencial. Fale agora com nossa equipe para marcarmos a melhor data,  **basta clicar aqui**.

Com essa solução sua empresa vai poder facilitar os processos, reduzir custos e oferecer uma experiência ainda melhor para o cliente final.

**Em caso de dúvidas ou sugestões, fale com [nossos consultores](#). Nós temos a solução perfeita para você!**