

Caso de Uso: Avaliar a qualidade do atendimento

Ator Principal: Cliente

Objetivo: Permitir que o cliente avalie a qualidade do atendimento prestado após a conclusão do serviço.

Pré-condições:

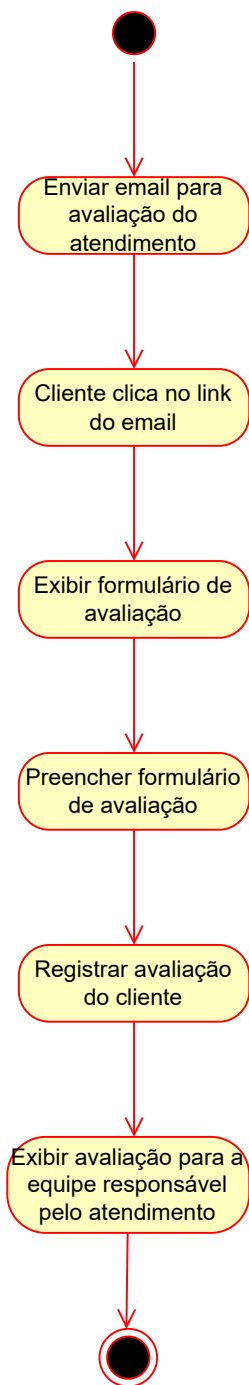
- O serviço deve ter sido concluído.
- O cliente deve ter acesso ao sistema para avaliar o atendimento.

Fluxo básico:

1. O sistema envia um e-mail para o cliente após a conclusão do serviço, solicitando que ele avalie a qualidade do atendimento.
2. O cliente clica no link fornecido no e-mail.
3. O sistema exibe o formulário de avaliação.
4. O cliente preenche o formulário de avaliação.
5. O sistema registra a avaliação do cliente e a exibe para a equipe responsável pelo atendimento.

Fluxo alternativo:

- 2a. Se o cliente não clicar no link fornecido no e-mail, o sistema envia um lembrete para que ele avalie o atendimento.
- 4a. Se o cliente não quiser preencher o formulário de avaliação, o sistema registra que o cliente não avaliou o atendimento.



Ator Principal: Usuário

Objetivo: Permitir que o usuário se registre no sistema fornecendo seu nome, telefone e email.

Pré-condições:

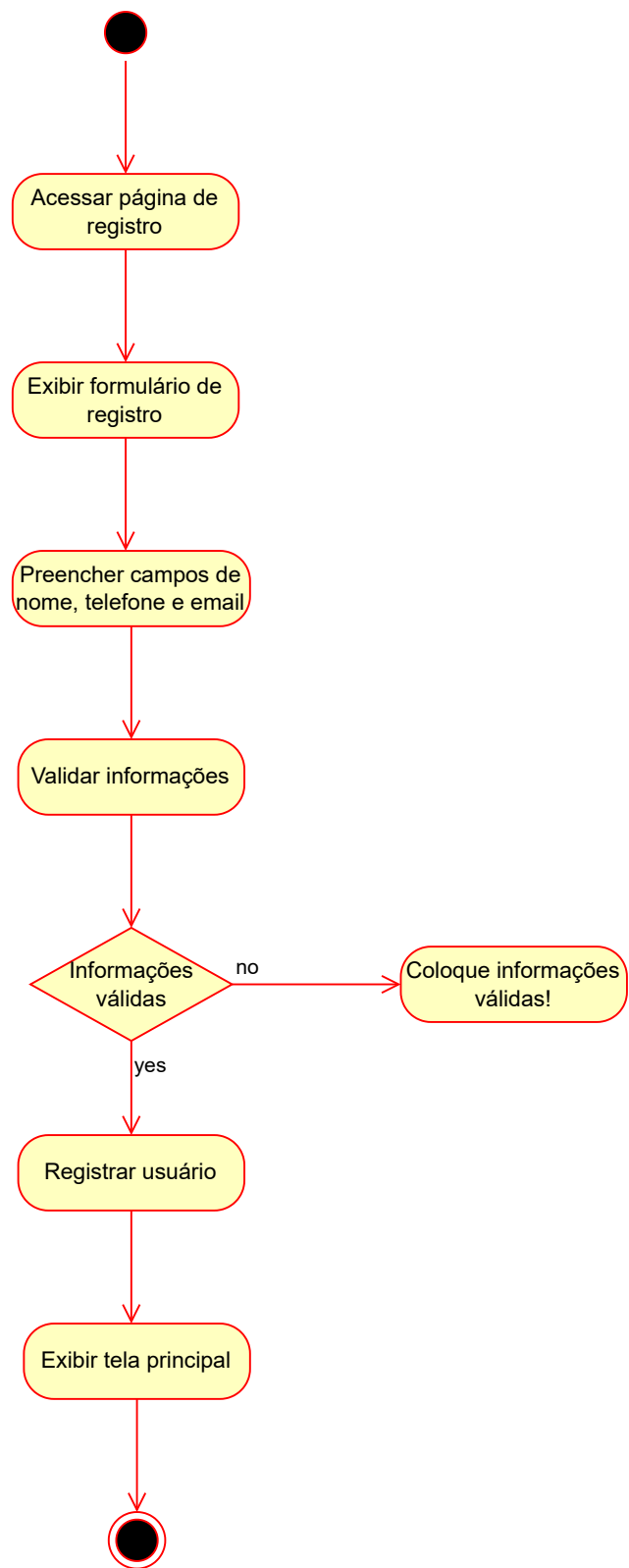
- O sistema deve estar funcionando corretamente.

Fluxo básico:

1. O usuário acessa a página de registro do sistema.
2. O sistema exibe o formulário de registro.
3. O usuário preenche os campos de nome, telefone e email.
4. O sistema valida os campos preenchidos pelo usuário.
5. Se todos os campos estiverem preenchidos corretamente, o sistema registra o usuário e o direciona para a tela principal.
6. Se algum campo estiver preenchido incorretamente ou faltar informações, o sistema exibe uma mensagem de erro e solicita que o usuário corrija as informações.

Fluxo alternativo:

- 4a. Se o email fornecido já estiver registrado no sistema, o sistema exibe uma mensagem informando que o email já está em uso e solicita que o usuário utilize um email diferente.



Caso de Uso: Acessar chat com o cliente

Ator Principal: Técnico

Objetivo: Permitir que o técnico acesse o chat com o cliente para fazer o pré-atendimento.

Pré-condições:

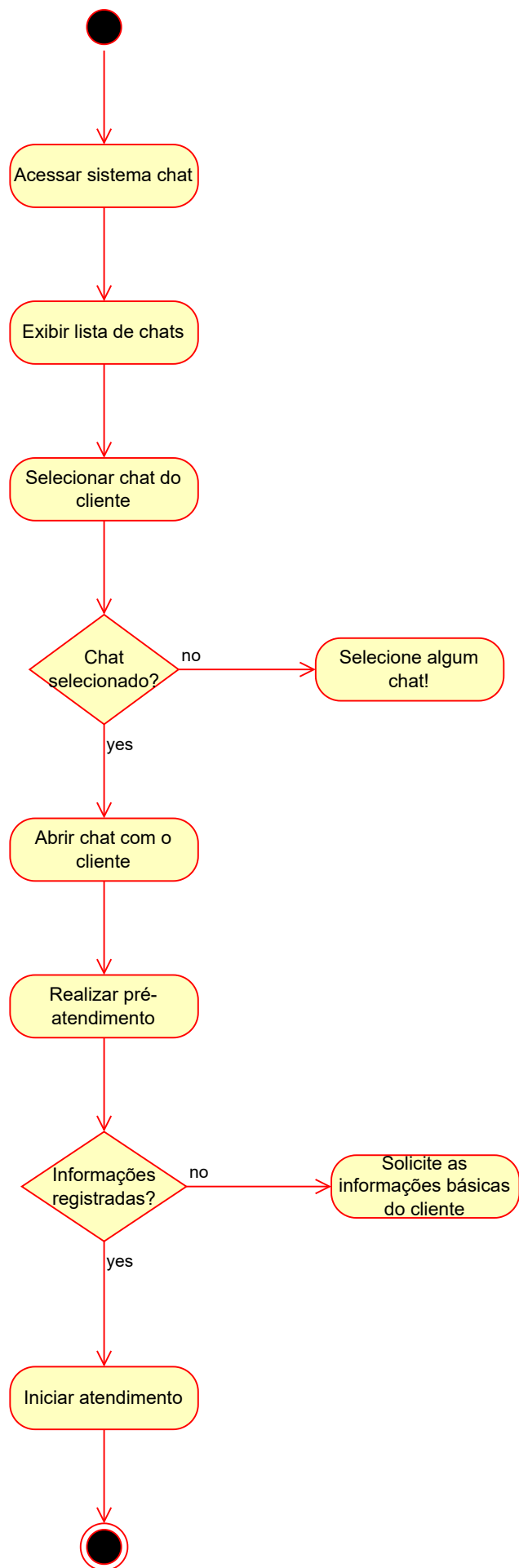
- O sistema de chat deve estar funcionando corretamente.
- O técnico deve ter credenciais válidas para acessar o sistema.

Fluxo básico:

1. O técnico acessa o sistema de chat.
2. O sistema exibe a lista de chats disponíveis.
3. O técnico seleciona o chat do cliente que precisa de atendimento.
4. O sistema abre o chat com o cliente.
5. O técnico se apresenta e solicita informações básicas do cliente, como nome e número do pedido ou protocolo.
6. O técnico registra as informações no sistema e inicia o atendimento.

Fluxo alternativo:

- 3a. Se não houver nenhum chat disponível, o sistema exibe uma mensagem informando que não há nenhum chat no momento.
- 5a. Se o cliente não responder ou não fornecer as informações solicitadas, o técnico solicita novamente as informações ou solicita ajuda ao supervisor.



Caso de Uso: Login no sistema

Ator Principal: Técnico

Objetivo: Permitir que o técnico acesse o sistema utilizando suas credenciais únicas.

Pré-condições:

- O sistema deve estar funcionando corretamente.
- O técnico deve estar registrado no sistema com um CPF e senha válidos.

Fluxo básico:

1. O técnico inicia o aplicativo ou acessa o site do sistema.
2. O sistema exibe a tela de login.
3. O técnico insere seu CPF e senha.
4. O sistema verifica se as credenciais são válidas.
5. Se as credenciais estiverem corretas, o sistema permite que o técnico acesse o sistema e direcione-o para a tela principal.
6. Se as credenciais estiverem incorretas, o sistema exibe uma mensagem de erro e solicita que o técnico insira suas credenciais novamente.

Fluxo alternativo:

- 4a. Se o CPF inserido pelo técnico não estiver registrado no sistema, o sistema exibe uma mensagem de erro e solicita que o técnico insira suas credenciais novamente.
- 4b. Se a senha inserida pelo técnico estiver incorreta, o sistema exibe uma mensagem de erro e solicita que o técnico insira suas credenciais novamente.

