

Resumo

O SAC oferece uma plataforma de comunicação direta com os clientes, permitindo que eles façam perguntas, relatem problemas ou forneçam feedback. Isso ajuda a melhorar a experiência do cliente e resolver questões de forma eficaz.

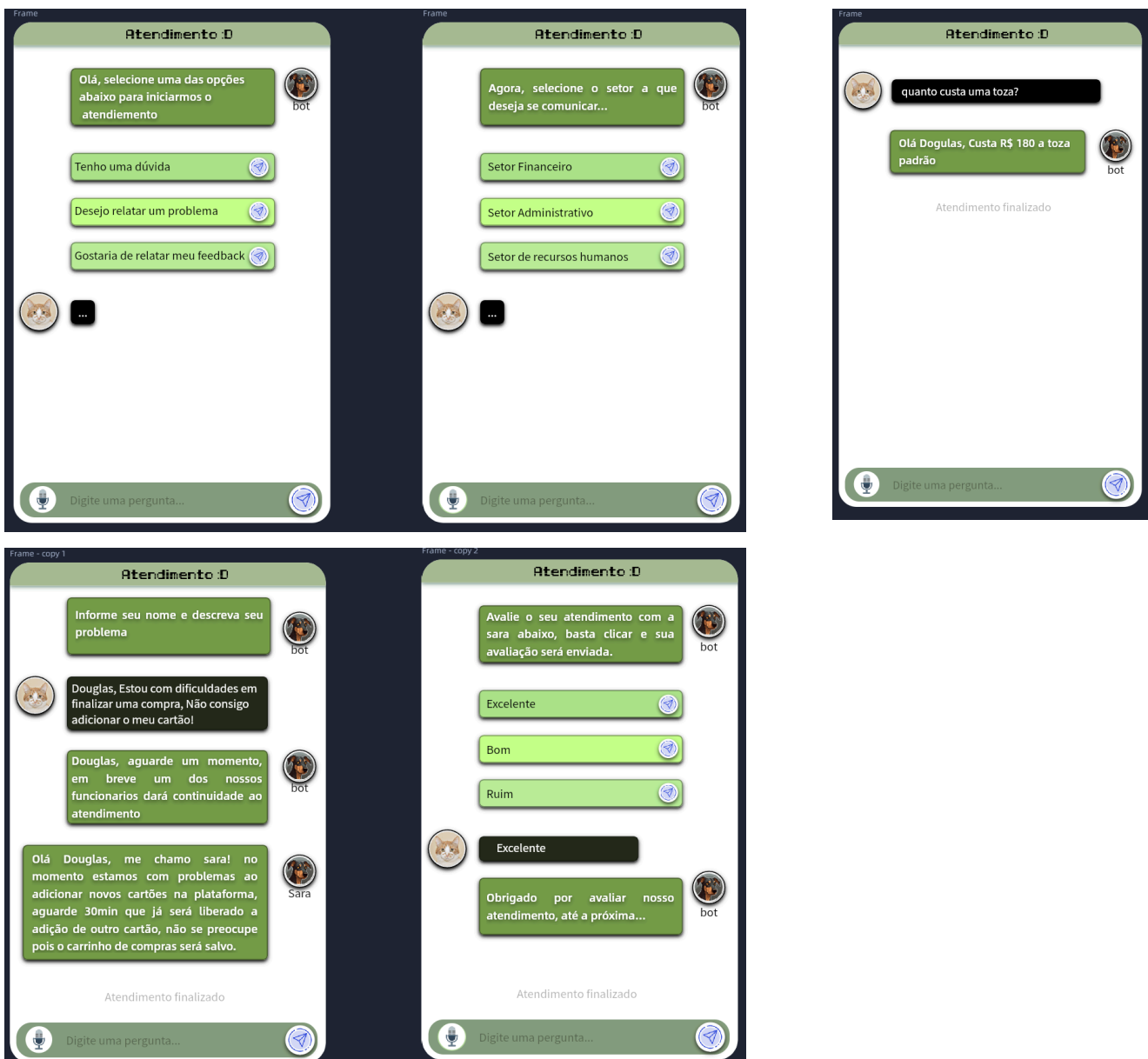
Requisitos

1. O sistema terá disponibilidade 7x24;
2. O sistema atenderá toda e qualquer dificuldade do cliente;
3. O sistema avisará via e-mail caso algum cliente relata problemas na plataforma;
4. o sistema irá estar disponível em linguagem usual brasileira (português);
5. Caso o sistema não consiga solucionar ou reconhecer o problema ele irá direcionar a conversa para um dos atendentes disponíveis;
6. O sistema produzirá resposta rápida onde o atraso será não mais que 1 milissegundo;
7. para fins de “como realizar uma determinada ação” o sistema trabalhará com direção de passos para solucionar o problema;
8. o sistema possuirá linguagem simples de fácil entendimento para todos;
9. O sistema terá a opção de reconhecimento do problema por voz, caso o cliente não esteja em condições de digitar e caso opte pela opção de voz o sistema irá registrar e ler o que escrever para que o cliente possa visualizar a informação passada e ouvir também;
10. O sistema pedirá um detalhamento do problema antes de enviar para um funcionário a “chamada”;
11. o sistema será capaz de anexar e receber imagens sobre o problema;
12. O sistema deverá ser capaz de continuar o atendimento sendo possível que o cliente saia da página

e receba uma notificação quando iniciar o atendimento com um funcionário;

13. O sistema terá um painel de chamado, que possibilita a gestão de chamadas, podendo ter a função de “chamada em aberto” caso o funcionário não tenha a resposta naquele momento;
14. O sistema permitirá que o funcionário repasse o atendimento para outro funcionário de outro setor, sendo possível o funcionário que repassar o atendimento relatar o problema para o outro funcionário;
15. O sistema deverá ao final pedir uma avaliação do cliente sobre o atendimento.

● SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente



Descrição:	O sistema irá responder questões, “ouvir” problemas relatados pelo cliente e gravar feedbacks dos clientes.
Importância:	Alta
Ator principal:	Administradores do sistema
Atores secundários:	Atendente
Pré-condições:	Estar devidamente configurado e com suas funcionalidades testadas e ativas.
Fluxo principal:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Em primeiro passo, o cliente irá abrir a aba de sac 2. Após selecionar a aba de sac o cliente irá selecionar uma das opções abaixo: <ol style="list-style-type: none"> a. “Tenho uma dúvida”; b. “Desejo relatar um problema”; c. “Gostaria de relatar meu feedback”. 3. Ao selecionar qualquer opção o cliente irá escolher em qual dos setores que ele irá direcionar a questão. Setores estes listados abaixo: <ol style="list-style-type: none"> a. “setor financeiro” b. “setor administrativo” c. “setor de recursos humanos” 4. Ao selecionar o setor o bot irá pedir para que o cliente insira o seu nome e o seu caso 5. Após, o bot analisará se ele próprio consegue responder a questão, caso consiga ajudar, o bot finaliza o atendimento.
Fluxos alternativos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Em primeiro passo, o cliente irá abrir a aba de sac 2. Após selecionar a aba de sac o cliente irá selecionar uma das opções abaixo: <ol style="list-style-type: none"> a. “Tenho uma dúvida”; b. “Desejo relatar um problema”; c. “Gostaria de relatar meu feedback”.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Ao selecionar qualquer opção o cliente irá escolher em qual dos setores que ele irá direcionar a questão. Setores estes listados abaixo: <ol style="list-style-type: none"> a. “setor financeiro” b. “setor administrativo” c. “setor de recursos humanos” 4. Ao selecionar o setor o bot irá pedir para que o cliente insira o seu nome e o seu caso 5. Após, o bot analisará se ele próprio consegue responder a questão, caso não consiga 6. O bot irá direcionar a conversa para o funcionário disponível que atua na área desejada pelo cliente 7. Após ser sanado, o atendimento cessará e caso o cliente abra novamente a página irá iniciar os passos novamente.
Fluxos de exceção:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Em primeiro passo, o cliente irá abrir a aba de sac 2. Após selecionar a aba de sac o cliente irá selecionar uma das opções abaixo: <ol style="list-style-type: none"> a. “Tenho uma dúvida”; b. “Desejo relatar um problema”; c. “Gostaria de relatar meu feedback”. 3. O cliente ao invés de selecionar, irá escrever a sua dúvida na barra abaixo 4. O sistema avisará o erro e irá redirecionar a mesma opção de selecionar.
Pós-condições:	Após o atendimento ser concretizado, o sistema irá apresentar a mensagem “atendimento finalizado” e pedirá para que o cliente avalie o seu atendimento.
Regras de negócio:	O sistema deverá ser configurado corretamente para que não haja erro nas leituras de problemas e o sistema deverá guardar algumas informações

	para que os erros sejam corrigidos sem ajuda de um atendente
Notas de implementação:	Os clientes deverão seguir os passos para que não ocorra erro