

**Contexto:** A empresa FermLabs produz insumos para a indústria alimentícia. Durante os últimos anos percebeu que está sofrendo uma desaceleração em suas vendas. Seu CTO recomenda a construção de um software para acompanhar as vendas com seus principais indicadores. Infelizmente, não é só as vendas que não estão sendo concretizadas, a relação com os clientes não aparenta estar muito bem. O gerente de vendas que reporta diretamente para o CEO é o responsável por estes indicadores de venda semanalmente.

## ETAPA 01)

CP.1 - A empresa sofre de queda nas vendas e tem a esperança de que um sistema de gerenciamento aumente consideravelmente os lucros.

CP.1.1. - O CTO tem a expectativa de que um software de controle de vendas com seus principais indicadores aumentará a rentabilidade nos repasses.

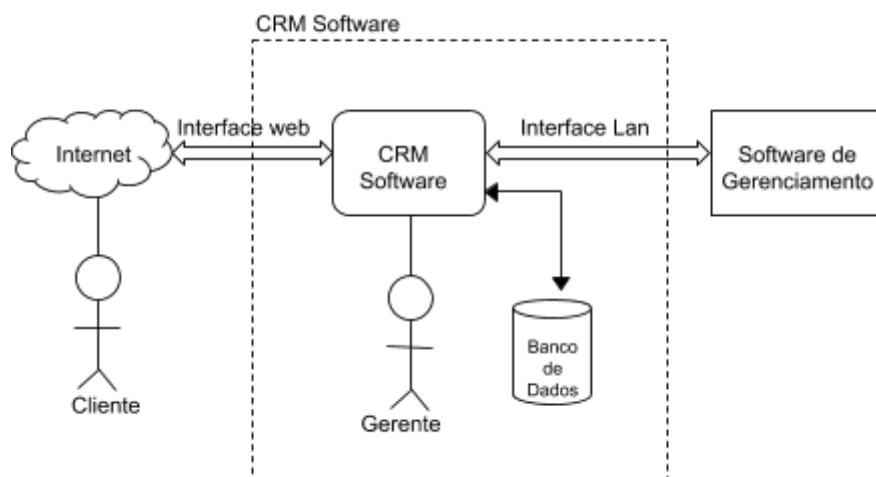
CP.2 - A empresa deve assegurar que cada cliente seja contactado regularmente.

CP.2.1 - O Gerente de vendas necessita de um sistema de feedback diário para o CEO, caso contrário não terá bons indicadores de venda semanais.

CP.3 - A empresa tem a expectativa de que um sistema de gerenciamento de vendas traga o controle nas mesmas para que tenha um melhor desempenho nos controles.

## ETAPA 02)

### Software Glance / Vislumbre de Software



## ETAPA 03)

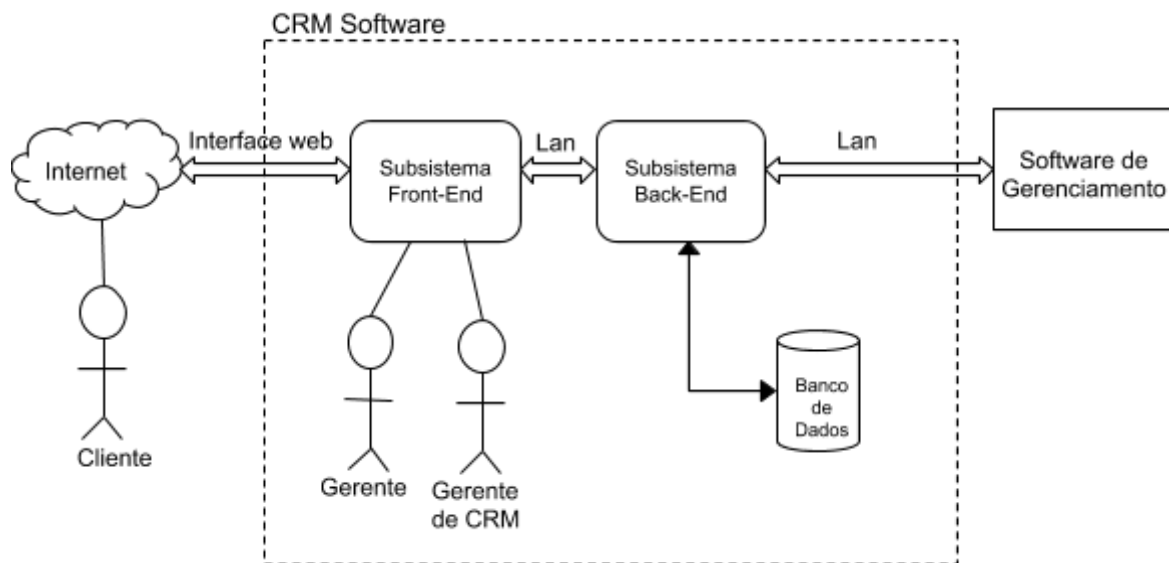
CN.1 - O CTO necessita de um software CRM para o controle das vendas e seus principais indicadores, para aumentar as vendas.

CN.2 - A empresa objetiva um software de gerenciamento para controle de estoque, para não obter perdas por falta de controle das entradas e saídas.

CN3 - A empresa necessita de um software de contato de clientes, para que possam ter um melhor relacionamento com os mesmos

#### ETAPA 04)

Visão do Software



#### ETAPA 05)

FR.1 - O software CRM deve ter um banco de dados com informações dos clientes.

FR.1.1 - O software CRM deve ter um canal de comunicação com os clientes.

FR.1.2 - O software CRM deve disparar e-mails com problemas solucionados para o responsável pelo relacionamento com os clientes da empresa.

FR.2 - O software CRM deve ter uma página para controle de vendas.

FR.3 - O software CRM deve ter uma página para abertura de chamados.

FR.3.1 - O software de abertura de chamados deve ter o controle dos processos dos chamados.

FR.3.2 - O software de abertura de chamados deve ter o controle de atendimentos.

FR.4 - O software CRM deve possibilitar o controle de estoque da empresa.

FR.5 - O software CRM deve possibilitar o Gerente de vendas reportar diariamente ao CEO os feedbacks de indicadores de venda.

FR.5.1 - O software CRM deve permitir que o CEO controle os indicadores de venda para controles semanais.

FR.6 - O software CRM deve entregar estatísticas do andamento da produtividade nas vendas.