

Avaliação de Engenharias de Software – UA04 Especificação de Software

Etapa 01) Problemas do cliente

1 – A empresa deve possuir um meio de contato para pós-venda com antigos clientes, caso contrário perderão para a concorrência os clientes que já possuem.

1.1 – A empresa deve ter uma boa reputação de atendimento no mercado para conquistar clientes novos.

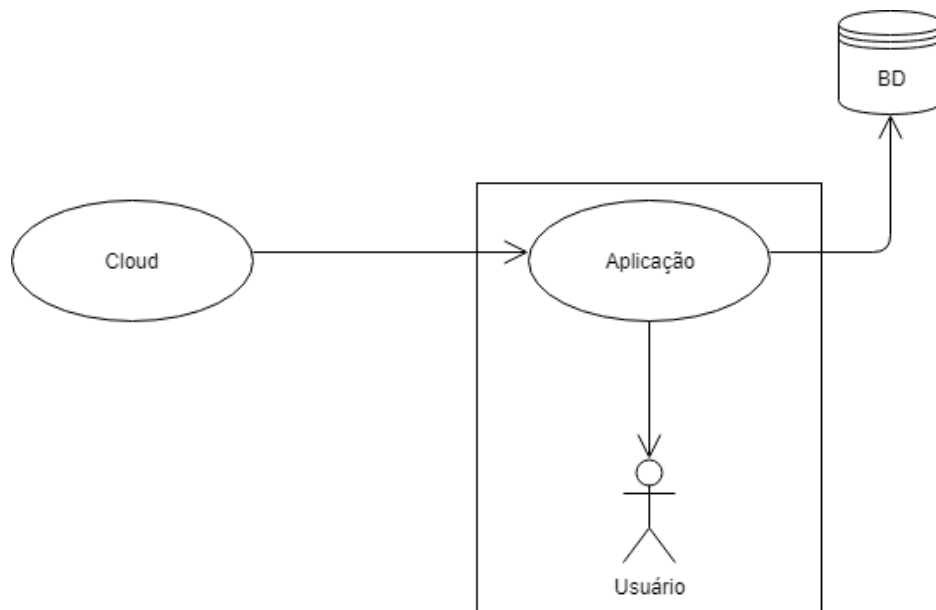
2 – O gerente de vendas deve também controlar os indicadores de venda a longo prazo, caso contrário nunca conseguirá analisar como estão as vendas.

2.1 – A empresa deve ter segurança que os dados são precisos e recentes.

2.2 – A empresa deve ter a opção de manter um histórico desses dados acessível.

3 – A empresa deve concretizar as suas vendas caso contrário terá lucros suficientes para continuar atuando na área.

Etapa 02) Software Glance



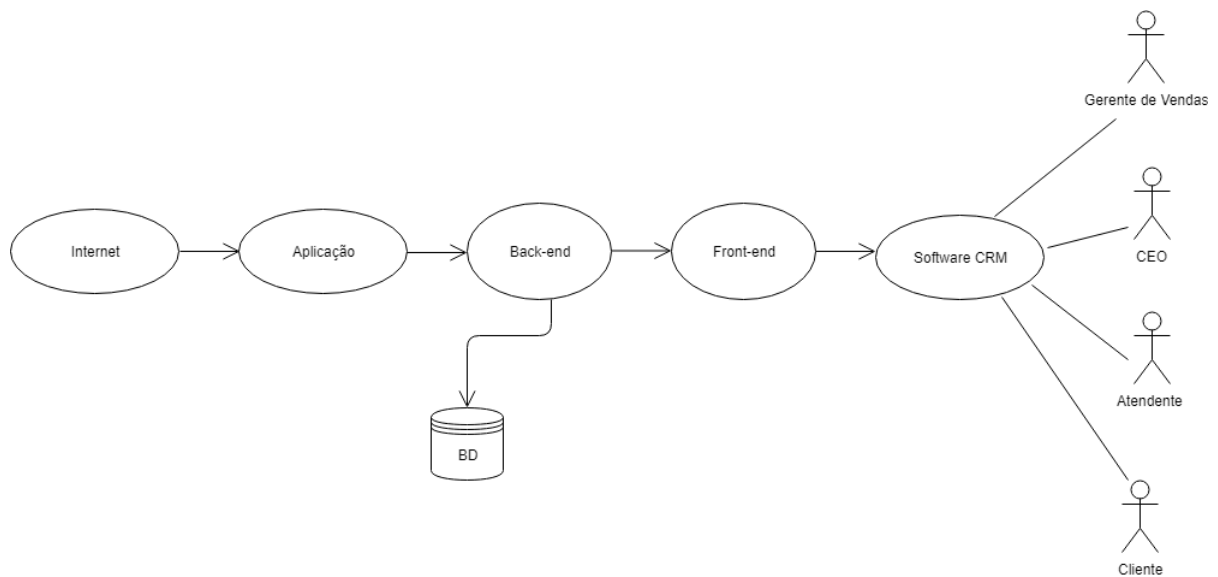
Etapa 03) Necessidades do cliente

1 – A empresa necessita de um software CRM para ter um meio de comunicação com seus clientes sempre que necessário.

2 – O gerente de vendas precisa de um dashboard com consulta de relatórios de percentuais das vendas sempre que necessário.

3 – A empresa precisa de um esquema que compare as metas alcançadas no ano anterior e na mesma época em relação ao ano que estão.

Etapa 04) Visão do software



Etapa 05) Requisitos do software

1 – O sistema deve conter diferentes permissões de acesso de acordo com os cargos da empresa e a forma como irão utilizar o sistema. Por exemplo: somente o gerente de vendas poderá ter acesso a relatórios mais detalhados.

2 – O sistema de software da empresa deve conter um chat para os clientes entrarem em contato com os atendentes sempre que desejarem.

3 – O sistema de software deve conter a relação de clientes existente para enviar e-mails pesquisas de satisfação do cliente a cada semestre.

4 – O sistema deve mostrar diariamente a queda ou crescimento na porcentagem em relação as metas.

5 – O sistema de software de CRM deve apresentar um relatório com a queda ou crescimento da porcentagem de vendas em relação ao ano passado.

6 – O sistema de software de CRM deve apresentar a relação de produtos mais vendidos e menos vendidos no mês.