

Especificação de Requisitos de Software

Maicon Medeiros da Silva

Curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Engenharia de Software

Faculdades Integradas Camões – Curitiba, PR– Brazil

maiconmedeiros@gmail.com

Resumo: *O objetivo deste trabalho é a elaborar a especificação de um Software CRM para solucionar os problemas da empresa FermLarbs, que produz insumos para a indústria alimentícia e vem sofrendo nos últimos anos com a desaceleração em suas vendas e a dificuldade em manter uma relação próxima com seus clientes. Além disso a empresa identificou a necessidade de seu gerente acompanhar as vendas com seus principais indicadores, dados muito importantes que devem ser apresentados ao CEO semanalmente.*

Abstract: *The objective of this work is to elaborate the specification of a CRM Software to solve the problems of the company FermLarbs, which produces inputs for the food industry and has been suffering in recent years with the slowdown in its sales and the difficulty in maintaining a close relationship with your customers. In addition, the company identified the need for its manager to track sales with its key metrics, which are important data that must be presented to the CEO on a weekly basis.*

1. Introdução

O trabalho descreve a especificação de um Software CRM para solucionar os problemas da empresa FermLarbs, que produz insumos para a indústria alimentícia e vem sofrendo nos últimos anos com a desaceleração em suas vendas e a dificuldade em manter uma relação próxima com seus clientes. Além disso a empresa identificou a necessidade de seu gerente acompanhar as vendas com seus principais indicadores, dados muito importantes que devem ser apresentados ao CEO semanalmente.

A elaboração do trabalho foi feito em cinco etapas, seguindo as orientações do enunciado e o padrão apresentado em sala de aula para cada um dos elementos de uma especificação de software. Sendo eles o Customer Problems(CPs), Customer Needs(CNs) e Functional Requirements(FRs). Na primeira etapa do trabalho foi especificado os problemas do cliente (CPs) e subproblemas relacionados. Na segunda etapa foi especificado o Software Glance/Vislumbre de Software para os problemas relacionados através de diagrama. Como terceira etapa, foi detalhado as necessidades de software (CNs). A quarta etapa foi especificado a visão de software. E por fim o detalhamento dos requisitos de software (FRs).

2. Especificação dos Problemas do Cliente (CPs)

CP.01 - A empresa deve acompanhar as vendas com seus principais indicadores até que sejam concretizadas, para não ter queda nas vendas.

CP.02 - A empresa deve manter um histórico de todas as vendas.

CP.03 - A empresa deve manter um cadastro de seus clientes, para não perder clientes.

CP.03.1 - A empresa deve manter um contato frequente com seus clientes, para não perder clientes.

CP.04 - O Gerente deve acompanhar os indicadores de vendas semanalmente, para não ter queda nas vendas.

CP.04.1- O Gerente deve apresentar um relatório com os indicadores de vendas semanalmente ao CEO.

3. Especificação do Software Glance / Vislumbre de Software (Diagrama)

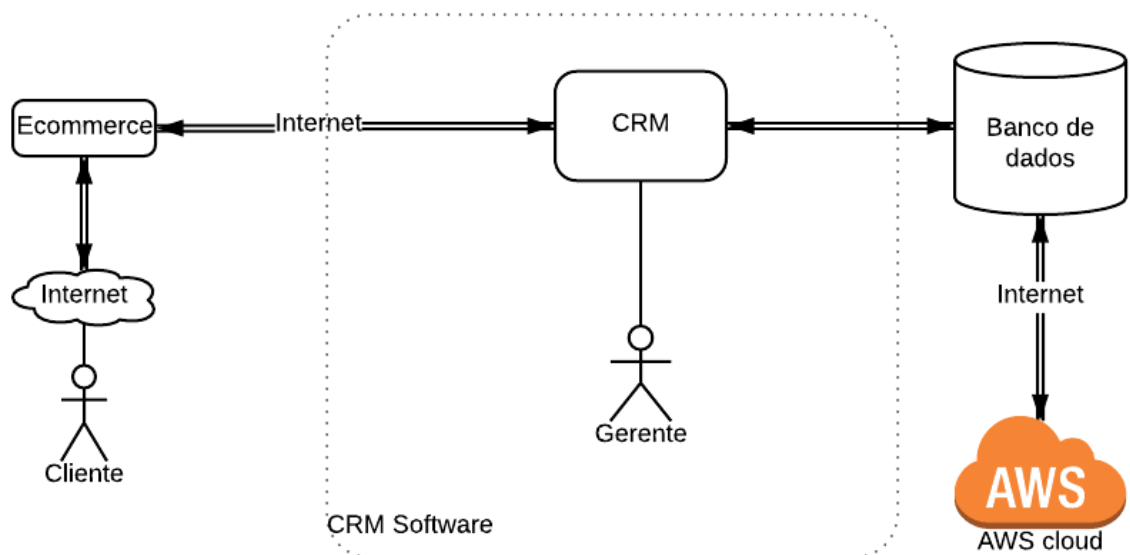


Figura 1. Software Glance / Vislumbre de Software (Diagrama)

4. Especificação das Necessidades do Cliente (CNs)

- CN.1 -A empresa necessita de um software CRM para manter um cadastro de todos os clientes.

- CN.1.1 -A empresa necessita de um software CRM para fazer a busca de seus clientes e ter as informações de contatos deles de uma forma rápida.

•CN.1.2 -A empresa necessita de um software CRM para saber sobre os clientes a serem contatados para que seja mantida uma comunicação ativa com eles até a venda ser concretizada.

CN.1.3 -A empresa necessita de um software CRM para saber sobre os clientes a serem contatados para ser realizado uma ação de pós-vendas com eles.

CN.1.4 -A empresa necessita de um software CRM para manter um histórico de todos os contatos feitos com o cliente.

•CN.2 - A empresa necessita de um software CRM para manter um histórico de todas as vendas em negociação..

•CN.2.1 - A empresa necessita de um software CRM para manter um histórico de todas as vendas concretizadas

•CN.2.2 - A empresa necessita de um software CRM para manter um histórico de todas as vendas não concretizadas.

•CN.3 -O Gerente necessita de um software CRM para acompanhar os indicadores de venda semanalmente.

•CN.3.1 -O Gerente necessita de um software CRM para gerar relatórios dos indicadores de venda e apresentar ao CEO.

•CN.4 - O Gerente necessita de um software CRM para acompanhar se os clientes estão sendo contatados com frequência até a venda ser concretizada.

CN.5 - O Gerente necessita de um software CRM para acompanhar se os clientes estão sendo contatados com a ação de pós-vendas

5. Especificação da Visão de Software (Diagrama)

O Software CRM irá permitir o cadastro das informações dos clientes para facilitar que o vendedor mantenha contato frequente e um histórico de atendimento com o mesmo até que a sua venda seja concretizada. Além disso o Software CRM irá permitir o registro de informações de todas as vendas, para facilitar a visualização dos indicadores e emissão de relatórios para o acompanhamento do Gerente. O vendedor irá interagir com o software CRM para a realização de tarefas gerais, onde poderá receber o cadastro feito diretamente pelo cliente no Ecommerce ou realizar um novo cadastro quando o primeiro contato for por telefone. As informações produzidas devem ser armazenadas em um banco de dados na nuvem para evitar possíveis perda de dados. A comunicação entre o software CRM, o Ecommerce e o Banco de dados irá ocorrer através de uma conexão com a Internet.

Stakeholders: Gerente de vendas, CEO, Vendedores e os Clientes da empresa.

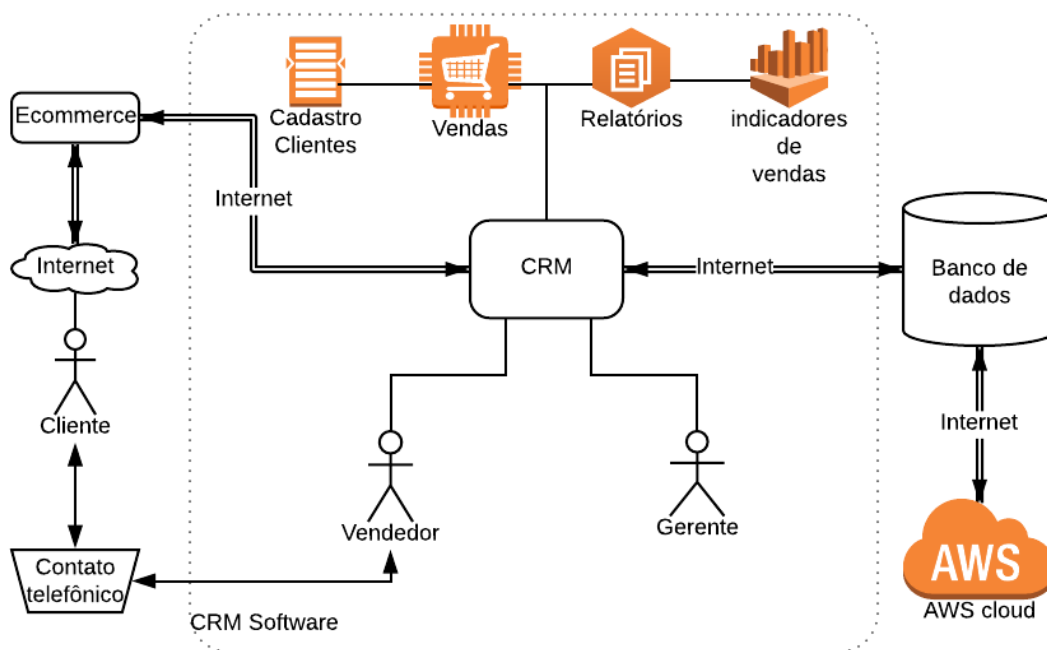


Figura 2. Visão de Software (Diagrama)

6. Especificação de Requisitos de Software (FRs)

- FR.1 -O software CRM deve possibilitar a empresa manter um cadastro de todos os clientes.
- FR.1.1 -O software CRM deve possibilitar a empresa fazer a busca de seus clientes e ter as informações de contatos deles de uma forma rápida.
- FR.1.2 -O software CRM deve possibilitar a empresa saber sobre os clientes a serem contatados para que seja mantida uma comunicação ativa com eles até a venda ser concretizada.
- FR.1.3 -O software CRM deve possibilitar a empresa saber sobre os clientes a serem contatados para ser realizado uma ação de pós-vendas com eles.
- FR.1.4 -O software CRM deve possibilitar a empresa manter um histórico de todos os contatos feitos com o cliente.
- FR.2 - O software CRM deve possibilitar a empresa manter um histórico de todas as vendas em andamento.
- FR.2.1 -O software CRM deve possibilitar a empresa manter um histórico de todas as vendas concretizadas
- FR.2.1 - O software CRM deve possibilitar a empresa manter um histórico de todas as vendas não concretizadas.
- FR.3 -O software CRM deve possibilitar o Gerente acompanhar os indicadores de venda semanalmente.
- FR.3.1 -O software CRM deve possibilitar o Gerente gerar relatórios dos indicadores de venda e apresentar ao CEO.
- FR.4 - O software CRM deve possibilitar o Gerente acompanhar se os clientes estão sendo contatados com frequência até a venda ser concretizada.

FR.5 - O software CRM deve possibilitar o Gerente acompanhar se os clientes estão sendo contatados com a ação de pós-vendas.

FR.6 - O software CRM deve possibilitar o Gerente gerar relatórios de clientes sem contato a mais de uma semana.

FR.7 - O software CRM deve possibilitar o Gerente gerar relatórios de novos clientes cadastrados no mês.

7. Referências

- [SOUZA, Rafael Gorski Moreno. Problem-Based SRS: método para especificação de requisitos de software baseado em problemas. 2016. 147 f. Dissertação \(Mestrado em Computação Aplicada\) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2016.](#)
- [Rafael Gorski Moreno. Aula 04 - Especificação de Requisitos de Software - Faculdades Integradas Camões, Curitiba, 2018.](#)