***Como definir um problema?***

**(SUJEITO) (VERBO) (OBJETO) (PENALIDADE)**

**EXEMPLO 1:**

Uma Empresa **(SUJEITO)** deve **(VERBO)** enviar o relatório em até 10 dias **(OBJETO)**, caso contrário uma multa de 10% sobre o valor total será aplicada **(PENALIDADE)**.

***Como definir um problema?***

**(SUJEITO) (VERBO) (OBJETO) (PENALIDADE)**

**EXEMPLO 2:**

O cliente da empresa **(SUJEITO)** tem a expectativa **(VERBO)** de que o tempo de espera no *callcenter* seja menor do que dois minutos **(OBJETO)**, caso contrário ele irá fazer uma reclamação oficial para as entidades regulatórias **(PENALIDADE)**.

***Como definir um problema?***

**(SUJEITO) (VERBO) (OBJETO) (PENALIDADE)**

**EXEMPLO 3:**

A empresa **(SUJEITO)** sofre a esperança de seus clientes **(VERBO)** de que uma ordem de compra possa ser cancelada mesmo após a sua confirmação **(OBJETO)**, caso contrário o cliente se sentirá desapontado **(PENALIDADE)**.

***Transcrever Problemas para Problemas do Cliente(CP):***

***Obrigações:*** Deve, Precisa, Tem, É Obrigado, Imposto.

***Expectativas:*** Forte crença, Acredita.

***Esperança:*** Possibilidade baixa.

***Especifiquem 2 problemas:***

A empresa tem grandes dificuldades para manter um relacionamento efetivo com seus clientes e ela está convencida de que um sistema de informação como umCRM pode contribuir para redução destas dificuldades. Muitos clientes reclamam sobre a falta de resposta. O PROCOM tem queixas sobre o atendimento dos usuários. Clientes antigos reclamam sobre a falta de histórico de pedidos anteriores.

**CP.1 -** A empresa deve auxiliar seus funcionários, por meio de software,para melhor atender seus clientes, caso contrário o cliente fará uma reclamação ao PROCOM.

**CP.2 -** O cliente da empresa tem a expectativa de que, se solicitado, a empresa informe o histórico de suas compras, caso contrário o cliente fará uma reclamação ao gerente.

***Exemplo de 5 problemas (e subproblemas):***

**CP.1 -** A empresa deve assegurar a existência de um canal de comunicação com todos os clientes, sob pena de perder clientes afetando seu *marketing*, promoções, *feedbacks* e vendas futuras.

**CP.1.1 –** A empresa deve garantir ser capaz de contatar todos os seus clientes.

**CP.1.2 –** A empresa deve assegurar que cada cliente seja contatado regularmente.

**CP.2 –** A empresa deve considerar as estatísticas sobre os *feedbacks* dos clientes em seu planejamento, sob pena de criar insatisfação nos clientes e consequente perda de vendas e fatia de mercado.

**CP.2.1 –** A empresa deve garantir que os *feedbacks* dos clientes estão sendo considerados.

**CP.2.2 –** A empresa deve assegurar que os cálculos estatísticos estão atualizados.

**CP.3 –** A empresa deve projetar as vendas, sob pena de perder oportunidades e fazer provisões inadequadas.

**CP.4 –** A empresa deve alinhar suas estratégias de venda e campanhas com o comportamento dos clientes, caso contrário a empresa corre o risco de perder oportunidade de vendas e falhar em suas estratégias.

**CP.5 –** Os clientes têm expectativa de que a empresa responda seus *feedbacks*, caso contrário os clientes se tornarão frustrados e a empresa pode sofrer diminuição de sua reputação.

***Necessidades de Software / Objetivos***

**>Informação:** Maioria dos softwares fornecem somente informação.***\*\*\*\*\*\*\****

**>Controle:** Supervisão e ação continua.

**>Construção:**  Editores de texto, imagens...

**>Entretenimento:** Jogos, música e vídeos.

***Como especificar uma necessidade de software?***

**(SUJEITO) (VERBO) (MEIO) (OBJETO) (CONDIÇÃO)**

**EXEMPLO 1**

O gerente **(SUJEITO)** necessita **(VERBO)** um sistema de software **(MEIO)** para saber o saldo das contas dos clientes **(OBJETO)** a cada trimestre **(CONDIÇÃO)**.

**EXEMPLO 2**

O diretor de recursos humanos **(SUJEITO)** quer **(VERBO)** um sistema de software **(MEIO)** para estar consciente sobre as faltas dos empregados **(OBJETO)** mensalmente **(CONDIÇÃO)**.

***Requisitos Funcionais (FRs)*** *ISO/IEC/IEEE 29148 (2011)****:***

**(SUJEITO) (VERBO) (OBJETO) (RESTRIÇÃO) (CONDIÇÃO)**

**EXEMPLO 1**

O sistema de radar **(SUJEITO)** deve detectar **(VERBO)** o alvo **(OBJETO)** no alcance de até 100 milhas náuticas **(RESTRIÇÃO)** no estado marítimo 1 **(CONDIÇÃO)**.

**EXEMPLO 2**

O sistema de software de faturamento **(SUJEITO)** deve apresentar **(VERBO)** as faturas pendentes de pagamento dos clientes **(OBJETO)** em ordem de data de pagamento **(CONDIÇÃO)**.

**CP.1 -** A empresa deve auxiliar seus funcionários, por meio de software,para melhor atender seus clientes, caso contrário o cliente fará uma reclamação ao PROCOM.

**CP.2 -** O cliente da empresa tem a expectativa de que, se solicitado, a empresa informe o histórico de suas compras, caso contrário o cliente fará uma reclamação ao gerente.

**CP.3 –** A empresa deve projetar as vendas, sob pena de perder oportunidades e fazer provisões inadequadas.

**CN.1 –** O atendente quer um software CRM para atender o cliente em sua empresa, que liste seu histórico de compras**.**

**CN.1.1 -** O atendente quer um software CRM para atender o cliente em sua empresa, que liste seu histórico de feedbacks**.**

**CN.2 -**O atendente quer um software CRM para visualizar o histórico de compras a cada vez que receber uma ligação do cliente**.**

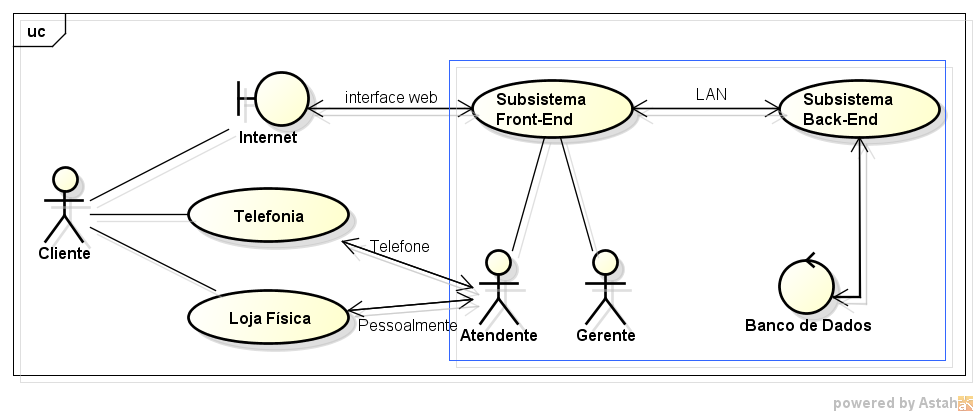
**CN.3 –**O gerente necessita um software CRM para auxiliar na projeção de vendas diariamente.

**RF.1 –** O sistema de software CRM deve apresentar o histórico de compras do cliente, ao atendente, toda vez que receber um cliente em sua empresa.

**RF.1.1 –** O sistema de software CRM deve apresentar o histórico de feedbacks do cliente, ao atendente, toda vez que receber um cliente em sua empresa.

**RF.2 –** O sistema de software CRM deve apresentar o histórico de compras do cliente, ao atendente, toda vez que receber uma ligação.

**RF.3 –** O sistema de software CRM deve apresentar uma planilha com possíveis soluções de vendas ao gerente diariamente.

****