

Lista de Características

Descrição das Características

#	Característica	Descrição
1.	Informar Política de privacidade	O usuário, ao acessar a página da ferramenta, deverá aceitar a política de privacidade no primeiro acesso.
2.	Exibir Aceite de condições contratuais no primeiro acesso	O usuário deverá aceitar as condições contratuais no primeiro acesso quando realizar o cadastro na ferramenta.
3.	Cadastrar cliente	O usuário deverá se cadastrar para ter acesso a ferramenta, cada cliente terá um cadastro único por CNPJ.
4.	Exibir página para login	O usuário fará o acesso a ferramenta com login(e-mail) e senha informados no momento do cadastro.
5.	Criar Formulário de solicitação	O usuário abrirá o chamado a partir de um formulário, informando os problemas a serem sanados e preenchendo as informações pertinentes ao atendimento.
6.	Cancelar uma solicitação já aberta	Ambas as partes poderão cancelar uma solicitação já aberta, será necessário incluir uma mensagem de justificativa.
7.	Criar Link para dúvidas frequentes	O link direcionará a uma página da empresa que constam uma listagem de dúvidas frequentes que podem sanar o problema do cliente.
8.	Criar Link para acesso de vídeos explicativos de fornecedores	O link direcionará as páginas dos fabricantes e distribuidores de produtos e softwares frequentemente vendidos que poderão ajudar o cliente na resolução de problemas.
9.	Enviar confirmação se abertura do chamado por e-mail	A ferramenta enviará um e-mail automaticamente para o cliente confirmando a abertura do chamado.
10.	Incluir formulário para avaliação de atendimento	Toda finalização de chamado enviará por e-mail automaticamente um formulário para avaliação do atendimento.
11.	Criar banco de dados com as informações dos clientes	A empresa poderá incluir os dados cadastrais de cada cliente.
12.	Incluir exportador de arquivo em Excel para mensuração	A empresa poderá exportar lista de chamados, seus status, resultados e avaliações para mensuração.
13.	Criar alerta para solicitações	Quando aberta uma solicitação de grau URGENTE, a empresa

	urgentes	receberá um alerta para avaliar o SLA de atendimento prioritário.
14.	Gerar cobrança diretamente no sistema	Ao finalizar um chamado, o técnico poderá incluir o valor de cobrança diretamente na ferramenta.
15.	Acessar Chat interação com cliente	O cliente poderá interagir com um técnico via chat.
16.	Criar link “Esqueci minha Senha” na página de login	Link direcionado para a página de recuperação de senha do tipo "Esqueci minha senha".
17.	Gerar número de protocolo/ticket	A cada abertura de chamado será gerado automaticamente um número de protocolo de atendimento.
18.	Visualizar Ranking de solicitações por prioridade/urgência (Baixa, Média, Alta)	A empresa poderá listar a abertura de chamados por prioritários do mais urgente para o menos urgente.
19.	Exibir gráficos de produtividade	A aplicação exibirá gráficos de produtividade dos técnicos que farão os atendimentos.
20.	Enviar respostas automáticas	A cada interação do cliente com a ferramenta, receberá uma resposta automática: realização de cadastro, abertura de chamados, finalização, cancelamentos, alteração de senha.
21.	Enviar alerta de notificações	A cada status que muda o seu chamado, o cliente receberá um alerta por aplicativo de mensagens com o status andamento do atendimento.
22.	Acessar chat para comunicação interna	Chat exclusivo para comunicação interna, entre coordenador de equipe, financeiro e técnicos.
23.	Criar link da ferramenta diretamente do site da empresa	Link direcionando o cliente diretamente para a página do helpdesk pelo site da empresa.
24.	Exibir histórico de atendimento	Tanto o cliente quanto o técnico poderão acessar o histórico de atendimento do chamado.
25.	Conectar chamada de voz	Poderá ser realizada chamada de voz diretamente pela ferramenta para resolução de problemas remotamente.
26.	Conectar chamada de vídeo	Poderá ser realizada chamada de vídeo diretamente pela ferramenta para resolução de problemas remotamente.

27.	Filtrar problemas mais comuns de cada cliente	A empresa poderá filtrar os problemas mais frequentes de cada usuário e trabalhar na resolução do problema a longo prazo ou sugerir contrato de manutenção
28.	Marcar ação como resolvido, reagendado ou cancelado.	Após finalizado o atendimento, o próprio técnico realizará o fechamento do chamado na ferramenta e informará sua resolução.
29.	Anexar ficha de atendimento digital	O técnico poderá digitalizar e anexar ficha de atendimento, que hoje é feito em papel, para organizar os processos de cobrança e validação do serviço pelo cliente.
30.	Editar dados do cliente	Os dados cadastrais poderão ser alterados por ambas as partes, considerando a permissão de edição.
31.	Excluir cliente	A empresa poderá excluir qualquer cliente cadastrado
32.	Acusar duplicidade de cadastro	A ferramenta deverá acusar a duplicidade de CNPJ no momento do cadastro do cliente.
33.	Anexar imagem	Será possível anexar imagens na abertura de chamado até 1080 x 1920 px.
34.	Inativar/Ativar cliente	O cliente poderá ser apenas inativado ao invés de excluído, seus dados cadastrais permanecerão e poderá ser reativado a qualquer momento
35.	Exibir menu de navegação	Disponibiliza um menu na página inicial da ferramenta com a lista de todas as opções disponíveis pertinentes a abertura do atendimento, acompanhamento, dúvidas e contato.
36.	Informar a categoria e subcategorias dos atendimentos.	Exibe um menu de opções no formulário de solicitação de atendimento com categoria e subcategoria para facilitar na tratativa e direcionamento.
37.	Exibir campo de descrição do atendimento	Campo do tipo texto para informações relevantes na abertura do chamado com até 250 caracteres
38.	Exibir Status de andamento dos atendimentos abertos e reagendados	Informa ao cliente qual o status de andamento daquele chamado (com barra de porcentagem e tempo de conclusão) e as datas provisionadas com os reagendamentos dos atendimentos.
39.	Filtrar atendimentos fechados(resolvidos) e cancelados	Opção disponível na tela de status dos atendimentos onde possibilita ao usuário filtrar a lista de chamados resolvidos(finalizados) e os chamados cancelados, seja pelo cliente ou pelo técnico responsável com a exibição da descrição

		da finalização e o motivo do cancelamento.
40.	Gravar transcrição para atendimentos via chat	Ao final de cada Chat com o cliente, é liberado botão para download de toda a transcrição(conversa) com o técnico para futura utilização.
41.	Consultar tempo de tratativa de cada atendimento	Exibe para o cliente na tela de status o tempo de tratativa daquele atendimento levando em consideração o nível de prioridade/urgência (baixa, média, alta).
42.	Determinar nos campos dos formulários obrigatoriedade de preenchimento	Informa ao usuário os campos obrigatórios e não obrigatórios de preenchimento do formulário de atendimento.
43.	Gerar Pop-up com a confirmação e número de protocolo após envio do chamado.	Ao finalizar o preenchimento do formulário de atendimento e clicar no botão "Enviar", exibe pop-up com a confirmação do envio e número do protocolo.
44.	Gerar pop-up com mensagem de obrigatoriedade de preenchimento de campo	Caso o usuário tenha esquecido de preencher algum campo obrigatório, é exibido um pop-up com mensagem de erro, até que seja preenchido todas as informações.
45.	Exibir Calendário com a finalidade de informar a agenda do dia	Opção restrita para visualização de usuários com perfil técnico: Disponibiliza calendário geral com a agenda diária de todos os atendimentos com o técnico responsável e organizado por nível de prioridade.
46.	Exibir fila com todas os atendimentos aguardando tratativa pelos técnicos	Opção restrita para visualização de usuários com perfil técnico: Exibe na ferramenta a fila de atendimentos diários com o SLA de cada atendimento (por prioridade) e o tempo para vencimento do prazo.
47.	Exibir alerta com lembrete do tempo limite para atendimento do chamado	Se o atendimento estiver próximo do vencimento, exibe um alerta ao técnico para que priorize a análise do chamado.
48.	Status da aplicação e contato com o suporte	Status da aplicação de abertura de chamado, e caso o mesmo esteja com algum problema, em caso de URGENCIA, entrar em contato com o suporte direto para melhor solução do problema.
49.	Acessar localização em tempo real	Rastreabilidade de localização do técnico que está indo realizar o atendimento.
50.	Backup dos chamados e de dados registrados	Espaço alocado no banco de dados para todos os backups dos cadastros dos clientes e das aberturas de chamados.