

Lista de Características

(P)rioridade X (E)sforço X (R)isco X (B)aseline

#	Característica	(P)	(E)	(R)	(B)
1.	Informar Política de privacidade	I	B	B	1
2.	Exibir Aceite de condições contratuais no primeiro acesso	I	B	B	1
3.	Cadastrar cliente	C	B	B	1
4.	Exibir página para login	C	B	B	1
5.	Criar Formulário de solicitação	C	B	B	1
9.	Enviar confirmação se abertura do chamado por e-mail	I	M	B	1
11.	Criar banco de dados com as informações dos clientes	C	M	M	1
16.	Criar link “Esqueci minha Senha” na página de login	C	B	B	1
17.	Gerar número de protocolo/ticket	C	M	B	1
20.	Enviar respostas automáticas	I	M	B	1
24.	Exibir histórico de atendimento	I	M	M	1
27.	Filtrar problemas mais comuns de cada cliente	I	B	B	1
28.	Marcar ação como resolvido, reagendado ou cancelado.	C	B	B	1
30.	Editar dados do cliente	C	B	B	1
31.	Excluir cliente	C	B	B	1
32.	Acusar duplicidade de cadastro	C	B	B	1

35.	Exibir menu de navegação	C	M	B	1
36.	Informar a categoria e subcategorias dos atendimentos.	C	B	B	1
37.	Exibir campo de descrição do atendimento	C	B	B	1
38.	Exibir Status de andamento dos atendimentos abertos e reagendados	C	M	M	1
42.	Determinar nos campos dos formulários obrigatoriedade de preenchimento	C	B	B	1
44.	Gerar pop-up com mensagem de obrigatoriedade de preenchimento de campo	C	B	B	1
46.	Exibir fila com todas os atendimentos aguardando tratativa pelos técnicos	C	A	A	1
47.	Exibir alerta com lembrete do tempo limite para atendimento do chamado	I	M	M	1
50.	Backup dos chamados e de dados registrados	C	A	A	1
6.	Cancelar uma solicitação já aberta	I	B	B	2
12.	Incluir exportador de arquivo em Excel para mensuração	I	M	M	2
13.	Criar alerta para solicitações urgentes	I	B	B	2
15.	Acessar Chat interação com cliente	I	A	A	2
18.	Visualizar Ranking de solicitações por prioridade/urgência (Baixa, Média, Alta)	I	M	B	2
21.	Enviar alerta de notificações	U	M	B	2
23.	Criar link da ferramenta diretamente do site da empresa	I	B	B	2
29.	Anexar ficha de atendimento digital	I	B	B	2
34.	Inativar/Ativar cliente	I	B	B	2

39.	Filtrar atendimentos fechados(resolvidos) e cancelados	I	B	B	2
40.	Gravar transcrição para atendimentos via chat	I	A	A	2
7.	Criar Link para dúvidas frequentes	U	B	B	3
8.	Criar Link para acesso de vídeos explicativos de fornecedores	U	B	B	3
10.	Incluir formulário para avaliação de atendimento	U	B	B	3
14.	Gerar cobrança diretamente no sistema	U	A	M	3
19.	Exibir gráficos de produtividade	U	B	B	3
22.	Acessar chat para comunicação interna	U	A	A	3
25.	Conectar chamada de voz	U	A	A	3
26.	Conectar chamada de vídeo	U	A	A	3
33.	Anexar imagem	U	B	B	3
41.	Consultar tempo de tratativa de cada atendimento	U	M	M	3
43.	Gerar Pop-up com a confirmação e número de protocolo após envio do chamado.	U	B	B	3
45.	Exibir Calendário com a finalidade de informar a agenda do dia	U	M	B	3
48.	Status da aplicação e contato com o suporte	U	B	B	3
49.	Acessar localização em tempo real	U	A	A	3