

Matriz de Rastreabilidade (Necessidades x Características)

Necessidades:

N01: Controlar chamados abertos / finalizados

N02: Gerenciamento do tráfego de dados e tratativas técnicas

N03: Administrar os atendimentos de chamados

N04: Avaliar o quantitativo x qualitativo do andamento dos chamados

N05: Otimizar o acompanhamento do cliente na resolução dos chamados

#	Característica	N01	N02	N03	N03	N05
1.	Informar Política de privacidade					X
2.	Exibir Aceite de condições contratuais no primeiro acesso					X
3.	Cadastrar cliente	X				X
4.	Exibir página para login	X				X
5.	Criar Formulário de solicitação	X		X		X
6.	Cancelar uma solicitação já aberta	X		X		X
7.	Criar Link para dúvidas frequentes				X	X
8.	Criar Link para acesso de vídeos explicativos de fornecedores				X	X
9.	Enviar confirmação se abertura do chamado por e-mail	X				X
10.	Incluir formulário para avaliação de atendimento				X	
11.	Criar banco de dados com as informações dos clientes		X			
12.	Incluir exportador de arquivo em Excel para mensuração		X	X		
13.	Criar alerta para solicitações urgentes	X		X		
14.	Gerar cobrança diretamente no sistema		X			

15.	Acessar Chat interação com cliente		X			X
16.	Criar link “Esqueci minha Senha” na página de login					X
17.	Gerar número de protocolo/ticket	X		X		
18.	Visualizar Ranking de solicitações por prioridade/urgência (Baixa, Média, Alta)	X		X		
19.	Exibir gráficos de produtividade		X		X	
20.	Enviar respostas automáticas	X				X
21.	Enviar alerta de notificações	X				X
22.	Acessar chat para comunicação interna		X			
23.	Criar link da ferramenta diretamente do site da empresa					X
24.	Exibir histórico de atendimento			X		X
25.	Conectar chamada de voz					X
26.	Conectar chamada de vídeo					X
27.	Filtrar problemas mais comuns de cada cliente			X	X	
28.	Marcar ação como resolvido, reagendado ou cancelado.		X	X		
29.	Anexar ficha de atendimento digital		X	X		
30.	Editar dados do cliente		X			
31.	Excluir cliente		X			
32.	Acusar duplicidade de cadastro		X			

33.	Anexar imagem	X				
34.	Inativar/Ativar cliente	X	X			
35.	Exibir menu de navegação	X				X
36.	Informar a categoria e subcategorias dos atendimentos.	X				X
37.	Exibir campo de descrição do atendimento	X				
38.	Exibir Status de andamento dos atendimentos abertos e reagendados	X				X
39.	Filtrar atendimentos fechados(resolvidos) e cancelados	X				X
40.	Gravar transcrição para atendimentos via chat					X
41.	Consultar tempo de tratativa de cada atendimento	X				X
42.	Determinar nos campos dos formulários obrigatoriedade de preenchimento	X				
43.	Gerar Pop-up com a confirmação e número de protocolo após envio do chamado.	X				
44.	Gerar pop-up com mensagem de obrigatoriedade de preenchimento de campo	X				
45.	Exibir Calendário com a finalidade de informar a agenda do dia	X	X			
46.	Exibir fila com todas os atendimentos aguardando tratativa pelos técnicos	X	X			
47.	Exibir alerta com lembrete do tempo limite para atendimento do chamado	X		X		
48.	Status da aplicação e contato com o suporte		X			
49.	Acessar localização em tempo real		X	X		X
50.	Backup dos chamados e de dados registrados	X	X	X		