

Planejamento de Desenvolvimento do Sistema: HelpCustomer

1. Visão Geral do Projeto

Objetivo:

Desenvolver uma versão mínima viável (MVP) de um sistema de atendimento ao cliente com as funcionalidades essenciais.

Tecnologias Utilizadas:

Back-end: ASP.NET 5.8, C#, SQL Server

Front-end: HTML, CSS, JavaScript

Integrações: WhatsApp API (básica), E-mail

2. Funcionalidades Essenciais

- Sistema de Tickets:
Criação e gerenciamento de tickets pelos clientes.
Status dos tickets (Aberto, Em Progresso, Concluído).
- Chat com Cliente:
Interface de chat para comunicação direta com os clientes.
- Integração Básica com WhatsApp e E-mail:
Enviar e receber mensagens via WhatsApp e e-mail.
- Painel Simplificado:
Painel único para visualização e gerenciamento de tickets.
Sistema de colunas para organização básica dos tickets.

3. Estrutura do Projeto

3.1. Módulos do Sistema

- Autenticação:
Login para usuários (admin e agentes).

- **Gestão de Tickets:**
CRUD de tickets.
Sistema de notificação para atualização de tickets.
- **Sistema de Chat:**
Interface de chat básica.
- **Integração com WhatsApp e E-mail:**
Configuração básica para envio e recebimento de mensagens.
- **Painel Simplificado:**
Interface para visualização e organização de tickets.

3.2 Diagrama de Arquitetura Simplificado



