**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

1. **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.

1. **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.
  1. **Diagrama de Arquitetura Simplificado**

**Integrações Externas**  
(WhatsApp API, E-mail)

**Back-End**  
(ASP.Net 5.8, C#)

**Interface Web**  
(HTML, CSS, JS)

**Banco de Dados**  
(SQL Server)

**Wireframe**(layout das páginas)