# Projeto Suporte a Clientes

# *ProConsult Engenharia*

## FORNECEDOR: Henrique Tadeu Ribeiro Salvador

# Outubro / 2023

# Descritivo do Projeto

## A Empresa

ProConsult Engenharia

## Departamentos

Atendimento ao Cliente.

Acessa o sistema, via WEB, analisa os chamados abertos e responde os mesmos.

Cliente

Abe o Chamado no site da empresa, caso não esteja cadastrado efetua o mesmo neste momento e acessa o sistema, onde poderá abrir chamados e visualixar os ja abertos.

## Domínio do Negócio

As atividades abaixo relacionadas são executadas pelo Suporte mediante a solicitação dos clientes.

Tais atividades não se referem a todo o ciclo de trabalho dos setores, mas sim aos procedimentos que afetam diretamente aos processos de abertura, atendimento , controle e encerramento de chamados.

## Objetivo do Projeto

Avaliar os conhecimentos do candidato.

## Domínio do Problema

Montar um sistema que atenda as prerrogatias definidas no teste

## Requisitos dos Usuários

Neste modelo de documetnação, aqui se descreve os requisitos necessários para envolvido no proceso.

# Modelo Ambiental

## Diagrama de Contexto

Cliente

#### Suporte

Agentes Externos

Clientes

## Eventos dos Agentes Externos

Cliente

* Cadastro o sistems;
* Abertura do Chamado;
* Acompanhamento.

# Especificação Funcional

## Casos de uso

Atendimento a Cliente

Tabela de Usuários

1 - Cadastrar Cliente

Tabela de Chamados

2 Cadastrar Chamado

3 – Resposta do chamado

Tabelas a Serem Criadas:

* Users
* App\_Called
* App\_call\_progress

Aplicativos:

* Para cadastros básicos e parâmetros:
  + Cadastro de Usuarios(Cliente / Forneedor)
  + Cadastro de Chamados
* Para o fluxo de operação:
  + Cadastro de respostas dos chamados
* Para controle interno do sistema:
  + Validações de e-mail e CPF