Atividade sobre o Projeto: New Customer Experience (NCEx)

Módulo: Campanha de Marketing (Operação Outbound)

Cenários:  
- Tentativa de sucesso de contatar o cliente  
- Tentativa sem sucesso de contatar o cliente

## 1. Objetivo

Desenvolver uma funcionalidade no sistema NCEx para permitir que atendentes do Contact Center realizem chamadas outbound para clientes, conforme campanhas de marketing previamente definidas.

## 2. Requisitos Funcionais

* RF01 - Acesso à campanha: O sistema deve exibir na tela inicial o botão “Campanha” em destaque (piscando) quando houver uma campanha ativa.
* RF02 - Visualização do script: O sistema deve disponibilizar ao atendente o texto padrão de abordagem para a campanha, visível antes da chamada.
* RF03 - Lista de contatos: Cada atendente deverá ter acesso a uma lista única de clientes para contato.
* RF04 - Realização da chamada: Ao selecionar um cliente, o sistema deve iniciar automaticamente a ligação para o número cadastrado.
* RF05 - Registro de resultado: Após a chamada, o atendente deve registrar o resultado (sucesso, não atendeu, etc).
* RF06 - Atualização da lista: O cliente contatado deve ser marcado na lista como “Contato Realizado” com o status informado.
* RF07 - Relatórios: O sistema deve armazenar todos os dados para geração futura de relatórios de desempenho da campanha.

## 3. Requisitos Não Funcionais

* RNF01 - Interface amigável: A interface deve ser intuitiva, responsiva e com acessibilidade.
* RNF02 - Tempo de resposta: A chamada deve ser iniciada em até 3 segundos após seleção.
* RNF03 - Segurança: A funcionalidade deve estar restrita a usuários autenticados com perfil de atendente.

## 4. Mock-up em Texto – NCEx – Campanha Outbound

### Tela Inicial do NCEx – Atendente

[LOGO MAGICMACHINE] [Usuário: João Atendente | Sair]  
  
╔════════════════════════════════════════════╗  
║ 📢 CAMPANHA ATIVA - Clique aqui! ║ ← Botão piscando  
╚════════════════════════════════════════════╝  
  
[ Chamadas Inbound ] [ Histórico ] [ Relatórios ] [ Ajuda ]

### Tela da Campanha Ativa – Lista de Clientes

📄 Script da campanha:   
"Olá, sou da MagicMachine. Estou entrando em contato para apresentar uma oferta exclusiva sobre nossos produtos. Podemos conversar por um momento?"  
  
Lista de clientes:  
  
┌────┬─────────────────────┬───────────────────────┐  
│ ID │ Nome do Cliente │ Status │  
├────┼─────────────────────┼───────────────────────┤  
│ 01 │ Maria dos Santos │ Não contatado │  
│ 02 │ João Oliveira │ Contato realizado (sucesso) │  
│ 03 │ Carla Souza │ Não atendeu │  
└────┴─────────────────────┴───────────────────────┘  
  
[Selecionar cliente] [Iniciar chamada]

### Cenário 1: Tentativa de Sucesso

1. Atendente clica em “Campanha”.  
2. Visualiza o script.  
3. Seleciona "Maria dos Santos".  
4. Sistema inicia a chamada automaticamente.  
5. Cliente atende e ouve o script.  
6. Cliente demonstra interesse e conclui a ligação positivamente.  
7. Sistema exibe:  
 Resultado da chamada:  
 ( ) Sucesso no contato ✅  
 ( ) Não atendeu   
 ( ) Número inválido   
 ( ) Cliente recusou   
 ( ) Outro: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
8. Atendente salva o registro.  
9. Lista de clientes é atualizada com o status “Contato realizado (sucesso)”.

### Cenário 2: Tentativa sem Sucesso

1. Atendente acessa novamente a campanha.  
2. Seleciona "Carla Souza".  
3. Sistema inicia a chamada automaticamente.  
4. O telefone chama até o fim, sem resposta.  
5. Sistema exibe:  
 Resultado da chamada:  
 ( ) Sucesso no contato   
 ( ) Não atendeu ✅  
 ( ) Número inválido   
 ( ) Cliente recusou   
 ( ) Outro: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
6. Atendente confirma.  
7. Sistema atualiza a lista com “Não atendeu”.

GRUPO FORMADO POR MIM, ISRAEL SILVA FONSECA – RA: 4231922100 E MARCIO HENRIQUE PALHARES DE LIMA – RA: 422141544