



CRM CUSTOMER
TECNOLOGY

REQUISITOS DO USUÁRIO

EQUIPE

KARINE DUARTE, MONIKELLY OLIVEIRA, HELANO DIAS, ANTONIA
ELAINE, GEOVANE DAVID.



INTRODUÇÃO

ESTE DOCUMENTO APRESENTA OS REQUISITOS DO USUÁRIO PARA UM SISTEMA DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DESTINADO AO GERENCIAMENTO DE VENDEDORES, CLIENTES E PRODUTOS.

O SISTEMA VISA OTIMIZAR O PROCESSO DE REGISTRO, ACOMPANHAMENTO E ANÁLISE DE VENDAS, ALÉM DE FORNECER FUNCIONALIDADES PARA O CADASTRO E CONTROLE DE VENDEDORES, CLIENTES E PRODUTOS.

OBJETIVO

O OBJETIVO DESTESISTEMA É FORNECER UMA PLATAFORMA CENTRALIZADA PARA GERENCIAR RELACIONAMENTOS COM CLIENTES, FACILITAR A INTERAÇÃO ENTRE VENDEDORES E CLIENTES E MELHORAR A EFICIÊNCIA DAS OPERAÇÕES DE VENDAS PARA O CADASTRO E CONTROLE DE VENDEDORES, CLIENTES E PRODUTOS.



VISÃO GERAL DO SISTEMA

O sistema de CRM permitirá aos usuários:

- CADASTRAR NOVOS VENDEDORES, CLIENTES E PRODUTOS.
- VISUALIZAR E LISTAR VENDEDORES, CLIENTES E PRODUTOS CADASTRADOS.
- REALIZAR OPERAÇÕES COMO EXCLUSÃO DE VENDEDORES, CLIENTES E PRODUTOS.
- REALIZAR OPERAÇÕES DE EDIÇÃO DE CLIENTES.
- GERAR RELATÓRIOS SOBRE VENDAS, CLIENTES E DESEMPENHO DOS VENDEDORES.

REQUISITOS FUNCIONAIS

CADASTRO DE VENDEDORES:	<ul style="list-style-type: none">• PERMITIR O CADASTRO DE NOVOS VENDEDORES NO SISTEMA.• OS DADOS A SEREM CADASTRADOS INCLUEM NOME, CPF, DATA DE NASCIMENTO, TELEFONE E EMAIL.
LISTAGEM DE VENDEDORES:	<ul style="list-style-type: none">• PERMITIR VISUALIZAR TODOS OS VENDEDORES CADASTRADOS NO SISTEMA.• A LISTAGEM DEVE SER ORDENADA POR NOME.
EXCLUSÃO DE VENDEDORES:	<ul style="list-style-type: none">• PERMITIR A EXCLUSÃO DE VENDEDORES DO SISTEMA.• A EXCLUSÃO NÃO DEVE SER PERMITIDA SE HOUVER VENDAS ASSOCIADAS AO VENDEDOR
CADASTRO DE CLIENTES:	<ul style="list-style-type: none">• PERMITIR O CADASTRO DE NOVOS CLIENTES NO SISTEMA.• OS DADOS A SEREM CADASTRADOS INCLUEM NOME, CPF, TELEFONE E VENDEDOR RESPONSÁVEL.
LISTAGEM DE CLIENTES:	<ul style="list-style-type: none">• PERMITIR VISUALIZAR TODOS OS CLIENTES CADASTRADOS NO SISTEMA.• A LISTAGEM DEVE SER PAGINADA PARA FACILITAR A NAVEGAÇÃO.
EXCLUSÃO DE CLIENTES:	<ul style="list-style-type: none">• PERMITIR A EXCLUSÃO DE CLIENTES DO SISTEMA.• A EXCLUSÃO NÃO DEVE SER PERMITIDA SE HOUVER VENDAS ASSOCIADAS AO CLIENTE.
CADASTRO DE PRODUTOS:	<ul style="list-style-type: none">• PERMITIR O CADASTRO DE NOVOS PRODUTOS NO SISTEMA.• OS DADOS A SEREM CADASTRADOS INCLUEM NOME, DESCRIÇÃO, VALOR E COR.
LISTAGEM DE PRODUTOS:	<ul style="list-style-type: none">• PERMITIR VISUALIZAR TODOS OS PRODUTOS CADASTRADOS NO SISTEMA.• OS PRODUTOS DEVEM SER CATEGORIZADOS E FILTRADOS PARA FACILITAR A NAVEGAÇÃO.
EXCLUSÃO DE PRODUTOS:	<ul style="list-style-type: none">• PERMITIR A EXCLUSÃO DE PRODUTOS DO SISTEMA.• A EXCLUSÃO NÃO DEVE SER PERMITIDA SE HOUVER VENDAS ASSOCIADAS AO PRODUTO.

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

SEGURANÇA:	<ul style="list-style-type: none">• GARANTIR A SEGURANÇA DOS DADOS DOS USUÁRIOS E DAS INFORMAÇÕES CADASTRADAS.• UTILIZAR PROTOCOLOS DE CRIPTOGRAFIA PARA TRANSMISSÃO DE DADOS
DESEMPENHO:	<ul style="list-style-type: none">• GARANTIR TEMPOS DE RESPOSTA RÁPIDOS MESMO EM SITUAÇÕES DE CARGA ELEVADA.• OTIMIZAR CONSULTAS AO BANCO DE DADOS PARA MELHORAR A PERFORMANCE DO SISTEMA.
USABILIDADE:	<ul style="list-style-type: none">• FORNECER UMA INTERFACE INTUITIVA E DE FÁCIL UTILIZAÇÃO.• IMPLEMENTAR FEEDBACKS VISUAIS PARA ORIENTAR O USUÁRIO DURANTE O USO DO SISTEMA.
CONFIABILIDADE:	<ul style="list-style-type: none">• GARANTIR A ROBUSTEZ E CONFIABILIDADE DO SISTEMA.• IMPLEMENTAR SISTEMAS DE BACKUP REGULAR PARA GARANTIR A DISPONIBILIDADE DOS DADOS.

CONCLUSÃO

ESTE DOCUMENTO ESTABELECE OS REQUISITOS DO USUÁRIO PARA O SISTEMA DE CRM, DELINEANDO AS FUNCIONALIDADES NECESSÁRIAS PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DE GERENCIAMENTO DE VENDEDORES, CLIENTES E PRODUTOS. A IMPLEMENTAÇÃO DESSES REQUISITOS GARANTIRÁ A ENTREGA DE UM SISTEMA COMPLETO, EFICIENTE E SEGURO PARA O CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES COMERCIAIS.