

Matriz de Rastreabilidade

(Necessidades x Características)

Necessidades:

- N01 - Vendas Online
- N02 - Rastreamento de pedidos
- N03 - Devolução de produtos
- N04 - Troca de produtos
- N05 - SMS com o status atualizado da entrega
- N06 - DANFE eletrônica
- N07 - Automatização do suporte online

#	Característica	N01	N02	N03	N04	N05	N06	N07
1	Gestão de rastreamento		x	x		x	x	x
2	Controle de acesso							x
3	Sistema web	x						x
4	Cupom de desconto	x						
5	Divisão de departamentos de produtos	x						
6	Aviso de novas promoções por e-mail	x						
7	Sessão mais procurados	x						
8	SAC							x
9	Carrinho	x						
10	Lista de desejos	x						
11	Sessão “minha conta”	x						
12	Pontos de fidelidade	x						

13	Área de FAQ							x
14	Cancelamento do pedido	x	x					x
15	Sistema de reembolso			x				x
16	Controle de entregas de mercadoria		x	x		x	x	
17	Acesso mobile a área do cliente	x						
18	Número para contato							x
19	Avaliação de entrega					x		x
20	Avaliação de produtos	x						
21	Feedback pessoal de entrega	x						
22	Feedback pessoal de atendimento SAC							x
23	Lista de endereços salvos para envio de mercadoria	x						
24	Promoções do dia	x						
25	Aba de pedidos	x						
26	Aba de dados	x						x
27	Alterar e-mail							x
28	Alterar nome							x
29	Alterar telefone celular							x
30	Área "sobre nós"							x
31	Alterar senha							x

32	Esqueci minha senha							x
33	Apagar conta							x
34	Consulta de pedidos	x						
35	Cadastrar ou remover newsletter	x						
36	Aba de novidades	x						
37	Chat com um atendente							x
38	Informações de horário de atendimento do SAC							x
39	Informações de horário de funcionamento							x
40	Consulta de histórico de pedidos	x						
41	Área de garantia	x					x	
42	Consulta do código do consumidor							x