

LISTA DE CARACTERISTICAS

(P)rioridade X (E)sforço X (R)isco X (B)aseline

#	Característica	(P)	(E)	(R)	(B)
1	Gestão de rastreamento	C	A	A	1
2	Controle de acesso	C	A	M	1
3	Sistema web	C	A	S	1
4	Cupons de desconto	U	B	B	3
5	Divisão de departamentos de produtos	I	M	M	1
6	Aviso de novas promoções por e-mail	U	B	B	3
7	Sessão de mais procurados	U	B	B	3
8	SAC	C	A	A	1
9	Carrinho	I	A	M	1
10	Lista de desejos	U	M	B	3
11	Sessão “minha conta”	I	A	A	1
12	Pontos de fidelidade	U	B	B	3
13	Área de FAQ	U	B	B	2
14	Cancelamento do pedido	C	A	A	1
15	Sistema de reembolso	C	A	A	1
16	Controle de entregas de mercadorias	C	A	A	1
17	Acesso mobile à área do cliente	C	M	M	1
18	Números para contato	C	M	B	1
19	Avaliação de entrega	U	B	B	3
20	Avaliações de produtos	U	B	B	1
21	Feedback pessoal de entrega	I	B	B	1
22	Feedback pessoal de atendimento SAC	U	B	M	1
23	Lista de endereços salvos para envio de mercadoria	U	M	B	1
24	Promoções do dia	C	B	B	1
25	Aba de pedidos	I	M	A	1
26	Aba de dados	C	B	A	1
27	Alterar e-mail	I	M	A	1
28	Alterar nome	I	B	M	1
29	Alterar telefone celular	I	B	A	1
30	Área “sobre nós”	I	B	B	1
31	Alterar senha	U	A	A	1
32	Esqueci minha senha	U	A	A	1
33	Apagar conta	U	M	M	1
34	Consulta de pedidos	I	B	A	1
35	Cadastrar ou remover Newsletter	I	B	A	2
36	Aba de novidades	U	B	M	2

37	Chat com um atendente	U	M	A	2
38	Informações de horário de funcionamento	U	B	B	2
39	Informações de horário de atendimento do SAC	U	B	B	2
40	Consulta de histórico de pedidos	U	M	M	2
41	Área de Garantia	C	M	M	1
42	Consulta do código do consumidor	U	B	B	1