## Guia 1

Alunos: Kauã Melchioretto, Lucas Vicenti, Gustavo Alves da Silva

Curso: Análise e Desenvolvimento de Sistemas

# Projeto Integrador Customer Relationship Management

Para Delicê Alimentos

# SUMÁRIO

1. Login	
1.1 Primeiro Acesso	3
1.2 Login Normal	3
1.3 Recuperação de Senha	4
2. Módulos	4
2.1 O que são módulos?	4
2.2 O que são permissões?	5
2.5 Como usar?	5
3. Usuários	6
3.1 O que são usuários e como são separados	6
3.2 Como adicionar novos usuários	7
3.3 Como alterar seus dados	8
4. Clientes	9
4.1 O que são clientes?	9
4.2 Como adicionar novos clientes	9
4.4 Alterar dados do clientes	10
4.3 Análise do cliente	11
Carteira de clientes	11
5.1 O que é uma carteira de clientes	11
5.2 Como criar uma carteira	11
5.3 Como alterar uma carteira	11
5.4 Como atribuir a um usuário	11
5.5 Como adicionar um novo cliente	12
6. Produto	12
6.1 O que é um produto?	12
6.2 Como criar	12
6.3 Como alterar	12
6.4 Adicionar uma imagem e alterar imagem principal	12

## Introdução

Este documento tem como objetivo apresentar de forma clara e didática o funcionamento do sistema CRM Delice, oferecendo uma visão geral de seus principais recursos, fluxos operacionais e funcionalidades. Foi desenvolvido para orientar usuários e colaboradores no uso eficiente da plataforma, promovendo maior autonomia e compreensão das atividades realizadas por meio do sistema.

Ao longo deste material, serão detalhados os componentes essenciais, as etapas de utilização, boas práticas e respostas para dúvidas frequentes. A proposta é facilitar o aprendizado e garantir que o sistema seja utilizado de maneira eficaz, segura e alinhada com os objetivos da organização.

Recomenda-se a leitura completa deste documento antes do início da utilização prática do sistema, a fim de proporcionar uma experiência mais produtiva, com menor margem para erros ou retrabalho.

## 1. Login

#### 1.1 Primeiro Acesso

No primeiro acesso ao sistema, será necessário confirmar o seu login via e-mail. Nesse email, você encontrará o **nome de usuário** que será utilizado no sistema. Uma senha temporária será disponibilizada para primeiro acesso. Ao acessar com essa credencial o sistema obriga a alterar sua senha, e redirecionar para a página inicial.

#### 1.2 Login Normal

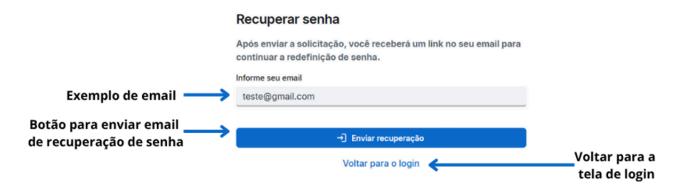
Aqui se trata do login que você fará normalmente toda vez que a sessão expirar. Para realizar o login basta colocar o seu usuário e senha nos campos com esses nomes.

Caso seja o seu primeiro login, pegue o seu usuário no email e adicione no campo de login, e no campo de senha, coloque a senha temporária. Após isso o sistema te pedirá para alterar sua senha, altere sua senha e após alterar, essa será sua senha. Com isso você poderá acessar e realizar suas funções pelo sistema.



#### 1.3 Recuperação de Senha

Esqueci a senha caso você esqueça a senha basta clicar no texto de você esqueceu sua senha? de que fica embaixo do botão de acessar, ao clicar nele você informar seu email e clicar em enviar recuperação. Assim será enviado um email parecido com o do primeiro acesso, mas nesse caso para reescrever sua senha. Após reescrever sua senha no email, tente realizar o login novamente com sua nova senha.



## 2. Módulos

#### 2.1 O que são módulos?

Os módulos representam a forma como o sistema CRM Delice está estruturado. Cada módulo agrupa um conjunto de funcionalidades relacionadas a um determinado setor ou área de atuação da empresa, como, por exemplo, o módulo Comercial ou o módulo de Recursos Humanos (RH).

Esses módulos contêm diversas permissões (funções ou permissões) que definem o que o usuário pode ou não fazer dentro do sistema. Ao vincular um módulo a um usuário, todas as roles associadas a esse módulo passam a estar disponíveis para ele, permitindo acesso a todas as rotinas e operações correspondentes.

Exemplo: se um colaborador tem acesso apenas ao módulo Comercial, ele poderá realizar pedidos, consultar preços de venda e interagir com funcionalidades comerciais. No entanto, ele não terá acesso a informações sensíveis de outros módulos, como salários ou gastos com folha de pagamento do módulo RH.

Essa organização modular garante controle de acesso por áreas, mantendo a segurança das informações e a eficiência na operação.

#### 2.2 O que são permissões?

As permissões são permissões específicas dentro de um módulo. Elas representam funções ou ações que um usuário pode realizar no sistema de forma mais granular.

Diferente dos módulos, que englobam um conjunto amplo de funcionalidades, as roles permitem conceder acessos mais restritos. Assim, um usuário pode ter acesso a uma permissão específica sem ter acesso ao módulo completo.

Exemplo: Um usuário pode ter apenas a permissão de "criar pedidos", sem necessariamente ter acesso a outras funções do módulo Comercial, como "visualizar dados de clientes" ou "editar produtos".

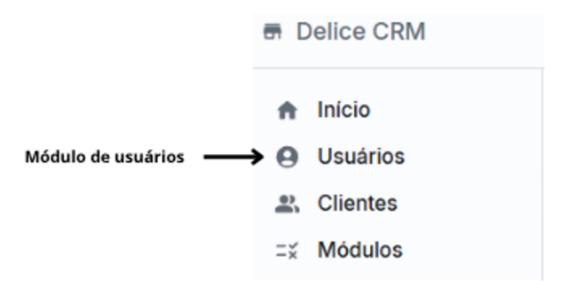
Essa abordagem torna a configuração de permissões mais flexível e adaptável às necessidades de cada cargo ou colaborador dentro da organização.

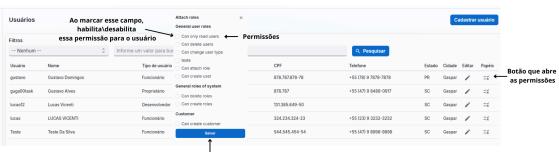
#### 2.5 Como usar?

Para usuários comuns, os módulos e roles são atribuídos automaticamente no momento do login, ou seja, não é necessário se preocupar com configurações adicionais de acesso. O sistema já reconhece o perfil do usuário e libera as permissões adequadas conforme seu cargo ou função.

Por outro lado, usuários com perfil "Owner" ou "Dev" têm a permissão de atribuir ou alterar módulos e roles de outros usuários. Para isso, basta acessar a opção "Usuários" localizada na barra lateral do sistema. Ao clicar, será exibida uma tela contendo todos os usuários cadastrados.

Após localizar o usuário desejado, clique no último botão disponível na linha correspondente, identificado como o botão de "Papéis". Ao acessá-lo, o sistema apresentará uma lista com todos as permissões disponíveis, organizados por módulo. Basta marcar as roles que deseja atribuir ao usuário e, automaticamente, ele terá acesso às funções relacionadas a essas permissões.





l Clique em salvar para confirmar as alterações

## 3. Usuários

## 3.1 O que são usuários e como são separados

Os usuários no sistema são as pessoas autorizadas a utilizá-lo. Para que alguém tenha acesso, é necessário que outro usuário já cadastrado realize seu registro previamente. Dentro do sistema, os usuários são classificados em três níveis distintos: Funcionário, Owner e Dev.

O perfil Dev possui acesso total e irrestrito a todas as áreas da plataforma, incluindo módulos, rotinas e funcionalidades administrativas, sendo o único com permissão para criar novos módulos. O perfil Owner também conta com um alto nível de acesso, podendo, por exemplo, cadastrar novos usuários e operar grande parte do sistema, porém com restrições em determinadas funções mais técnicas, como a criação de módulos.

Já o perfil Funcionário é o mais limitado, tendo acesso apenas às áreas que forem explicitamente atribuídas e liberadas pelos usuários com perfil Owner ou Dev. Essa separação garante um controle mais seguro e organizado do uso do sistema, respeitando os diferentes níveis de responsabilidade e atuação de cada usuário.

Para visualizar os usuários basta clicar nos usuários no menu lateral ou pesquisar na barra de pesquisar usuários. Após clicar em usuários irá aparecer todos os usuários e alguns dados deles previamente, e no canto direito algumas opções para editar e atrelar permissões. Encima terá os filtros onde podem ser usados para procurar usuários por CPF, nome, email entre outros dados.

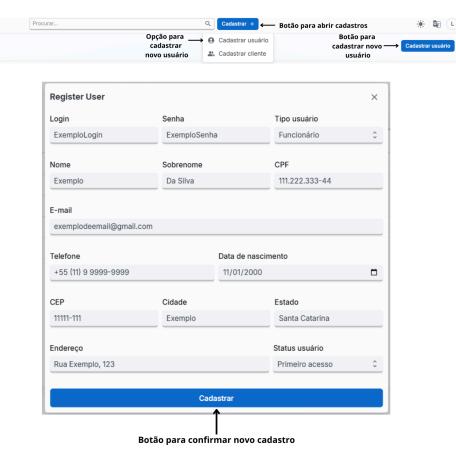


## 3.2 Como adicionar novos usuários

Para adicionar um novo usuário é algo bem simples e é um cadastro básico, para isso basta ir no módulo de usuário e clicar no botão de cadastrar usuário ou no botão de criar e solucionar a opção de cadastrar usuário.

Após isso, será aberto um formulário para adicionar os dados do usuário, basta preencher todos os campos obrigatórios, e após isso clicar em cadastrar.

Detalhe importante quando criar, coloca o status como primeiro acesso, para assim o usuário poder se cadastrar corretamente e alterar sua senha. Outro detalhe é não poder adicionar nenhuma permissão, isso deve ser feito após cadastrar o usuário.



#### 3.3 Como alterar seus dados

Usuários

Para alterar os dados de um usuário ou adicionar uma permissão basta procurar o usuário na listagem, podendo usar filtro para achar o usuário. Após achar o usuário clique no botão de editar que fica no canto direito que tem como símbolo um lápis. Após isso bastaalterar os dados que deseja e clicar em salvar para salvar as alterações realizadas.



## 4. Clientes

## 4.1 O que são clientes?

No sistema podemos cadastrar clientes para assim conseguir ter uma melhor gestão, esses clientes são basicamente as empresas que compram os produtos. Sendo assim os clientes estão relacionados diretamente ao pedido. Você pode adicionar um novo cliente, assim mantendo o contato dele para futuros contatos e negociações ou para visualizar estatísticas e dados de vários ou um só.

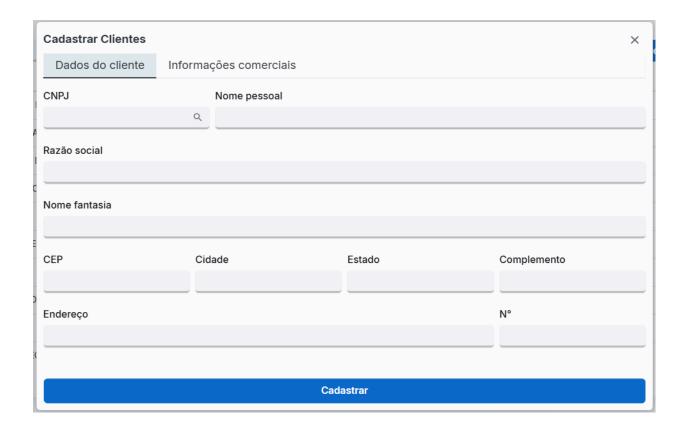
Para visualizar os dados de um cliente basta selecionar o módulo de clientes e por fim clique no botão de editar, não precisa alterar dado nenhum, evite clicar em salvar, clique fora ou no X se só quiser ver os dados.

Caso queira procurar um cliente específico pode utilizar dos filtros, existem filtros de CNPJ, Nome, Razão Social entre outros.



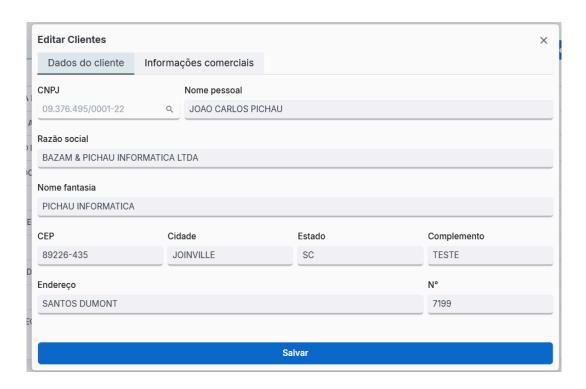
4.2 Como adicionar novos clientes

Para adicionar um novo cliente é necessário entrar no módulo de cliente e clicar no botão de cadastrar cliente. Ou se preferir clicar no botão de cadastrar+ na barra de pesquisa e selecionar cadastrar cliente. Após isso basta preencher os dados do cliente e clicar no botão de cadastrar, caso falte algum campo o sistema irá informar o campo que está faltando.



### 4.4 Alterar dados do clientes

Para alterar os dados de algum cliente basta ir no módulo de cliente e selecionar algum cliente, clicar no botão de editar que fica na parte direita e assim abrirá uma nova tela que estará listando todos os dados do cliente. Esses dados podem ser alterados, basta clicar no campo e alterar. Após isso, você pode clicar no botão de salvar e salvar as alterações ou clicar fora da tela ou no botão de Fechar para não salvar as alterações.



#### 4.3 Análise do cliente

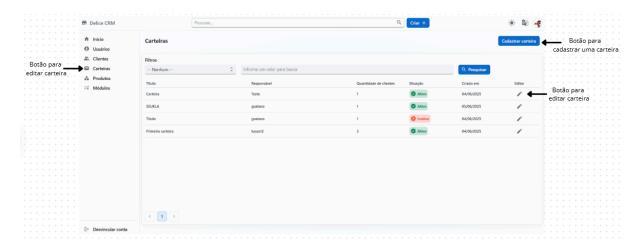
O cliente antes de estar oficialmente tudo concluído tem que passar por uma análise para aprovação, o sistema traz informações econômicas para poder ver se o estabelecimento o que é preciso para se tornar cliente. Para aprovar basta selecionar algum cliente indo no módulo de cliente e clicando no botão de aprovar e aprovando o cliente.

## 5. Carteira de clientes

#### 5.1 O que é uma carteira de clientes

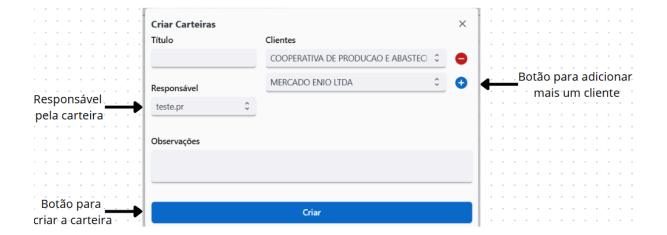
A carteira de clientes é uma funcionalidade essencial do sistema que tem como principal objetivo organizar e gerenciar os clientes de forma prática e eficiente. Por meio dela, é possível visualizar de maneira estruturada todos os clientes cadastrados, facilitando o acompanhamento de suas informações, histórico de interações, negociações em andamento e outras ações comerciais.

Além disso, a carteira de clientes permite segmentar e classificar os contatos, o que contribui para uma gestão mais estratégica do relacionamento com cada cliente, fortalecendo o vínculo comercial e promovendo melhores resultados para a organização.



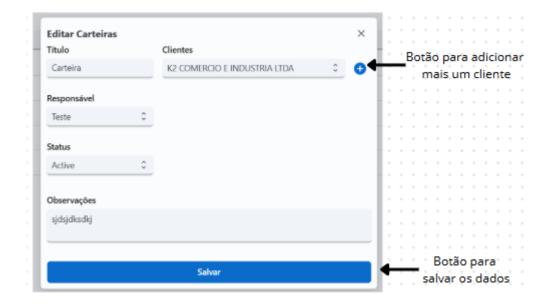
#### 5.2 Como criar uma carteira

Para criar uma carteira de clientes podes ir ao módulo de carteiras, selecionar ele e clicar no botão de cadastrar carteira. Podes ir no botão de criar na barra de pesquisar e selecionar cadastrar carteira. Feito um desses passos aparecerá uma tela pedindo as informações da carteira, preencha elas. Importante: o responsável será atrelado a essa carteira e será notificado das ações referentes à ela. Outro aviso é sobre os clientes, um cliente só pode estar em apenas uma carteira. Após preencher os dados corretamente, basta clicar no botão de criar e é criada a nova carteira.



## 5.3 Como alterar uma carteira

Para alterar os dados de alguma carteira basta ir no módulo de carteiras e selecionar alguma carteira, clicar no botão de editar que fica na parte direita e assim abrirá uma nova tela que estará listando todos os dados da carteira. Esses dados podem ser alterados, basta clicar no campo e alterar. Após isso, você pode clicar no botão de salvar e salvar as alterações ou clicar fora da tela ou no botão de Fechar para não salvar as alterações.



#### 5.4 Como atribuir a um usuário

Quando se cria um carteira já se pede o responsável, selecione quem está responsável por essa carteira clicando no campo e selecionando para criar. Caso queira trocar o responsável, procure a carteira que deseja trocar no módulo de carteiras e selecione editar, clique no responsável e troque pelo que deseja e clique em salvar.

#### 5.5 Como adicionar um novo cliente

Caso queira adicionar um novo cliente só precisa selecionar uma carteira no módulo de carteiras e clicar em editar, e clicar no botão de adicionar (+), ele copiará o cliente de semi, clique no novo campo criado e selecione o cliente que deseja adicionar. Com isso, clique em salvar.



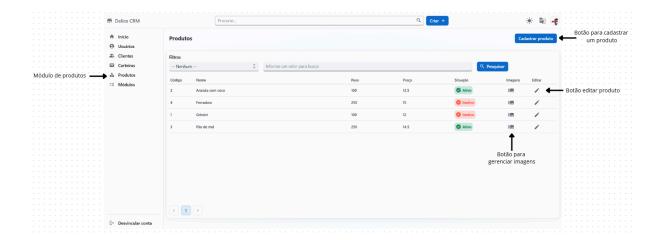
## 6. Produto

## 6.1 O que é um produto?

O produto é uma das peças centrais da venda, o produto é o que é vendido através do CRM. Utilizado principalmente no pedido para ter uma ideia de orçamento e poder ter uma dinâmica melhor com o cliente. Também usados para estatísticas de vendas e histórico de vendas. E por fim é usado para mostrar ao cliente e vendedor com o uso das imagens o que é o que está sendo vendido e oferecido, podendo as fotos serem mandadas para o cliente.

#### 6.2 Como criar

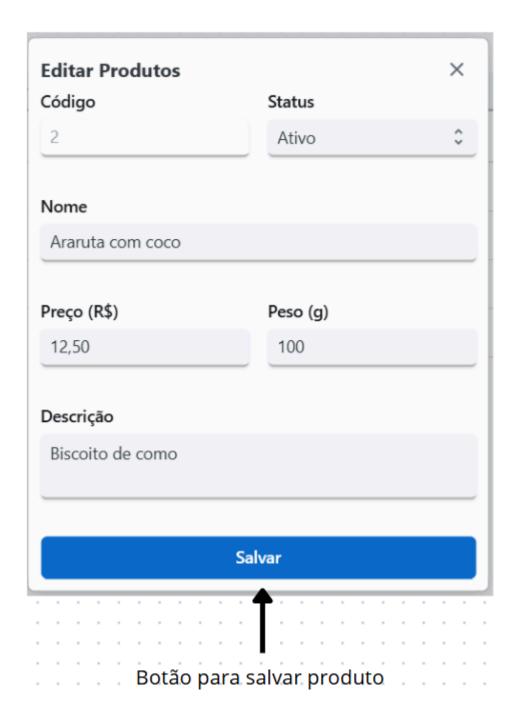
Para adicionar um novo cliente é necessário entrar no módulo de cliente e clicar no botão de cadastrar cliente. Ou se preferir clicar no botão de cadastrar+ na barra de pesquisa e selecionar cadastrar cliente. Após isso basta preencher os dados do cliente e clicar no botão de cadastrar, caso falte algum campo o sistema irá informar o campo que está faltando.





## 6.3 Como alterar

Para alterar os dados de algum produto basta ir no módulo de produtos e selecionar algum produto, clicar no botão de editar que fica na parte direita e assim abrirá uma nova tela que estará listando todos os dados do produto. Esses dados podem ser alterados, basta clicar no campo e alterar. Após isso, você pode clicar no botão de salvar e salvar as alterações ou clicar fora da tela ou no botão de Fechar para não salvar as alterações.



## 6.4 Adicionar uma imagem e alterar imagem principal

Para adicionar uma imagem no produto basta ir no módulo de produtos e selecionar algum produto, clicar no botão de imagem que fica na parte direita e assim abrirá uma nova tela que estará listando todas as imagens do produto.

Para deletar uma imagem clique no botão de deletar e essa imagem será deletada, para adicionar clique no botão de adicionar imagem e então selecione alguma imagem do seu computador e já aparecerá a imagem. Clicando no botão de alterar para principal a imagem que está acima do botão se tornar a imagem principal.

Após isso, você pode clicar no botão de salvar e salvar as alterações ou clicar fora da tela ou no botão de Fechar para não salvar as alterações.

