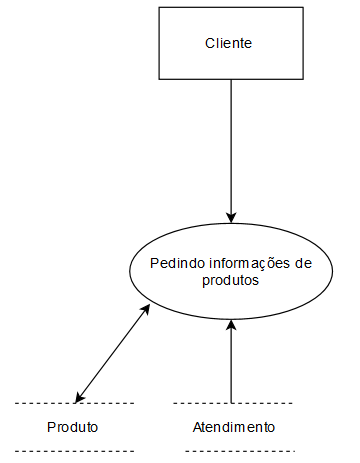
**Regras de Negócio**

**GRUPO 3: SOLUÇÕES INTELIGENTES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aluno | RA | E-mail | Celular |
| Adriano Brito Valença | 1900183 | adriano.valenca@aluno.faculdadeimpacta.com.br | 11-99246-6657 |
| Julio Cesar Santos Azevedo | 1900518 | julio.azevedo@aluno.faculdadeimpacta.com.br | 11-944883462 |
| Kevin Pagrion Bela | 1900280 | kevin.bela@aluno.faculdadeimpacta.com.br | 11-98100-0565 |
| Vanderlei Silva Pereira  de Sousa | 1701082 | vanderlei.sousa@aluno.faculdadeimpacta.com.br | 11-98538-1556 |
| Alexandre Marques | 1900096 | alexandre.marques@aluno.faculdadeimpacta.com.br | 11-99141-7455 |

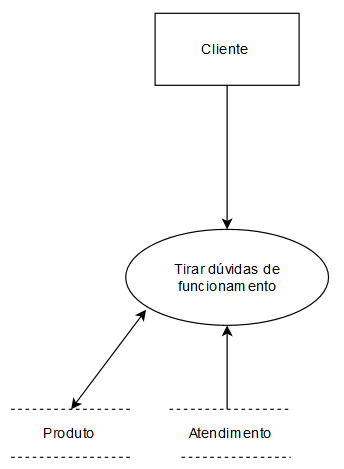
|  |
| --- |
| Tema |
| **COEL – Aplicativo para suporte** |

**DFD: Fornecer informações de produtos**



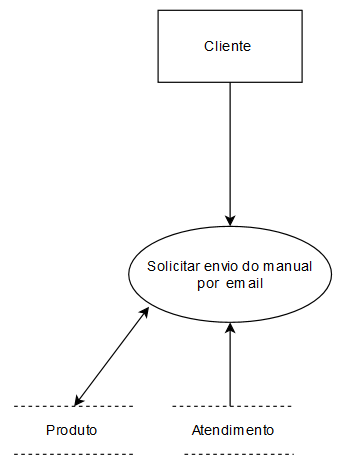
**RN-0001**: Quando a solicitação do cliente ocorrer, o atendente fornece a informação do produto.

**DFD: Tirar dúvidas**



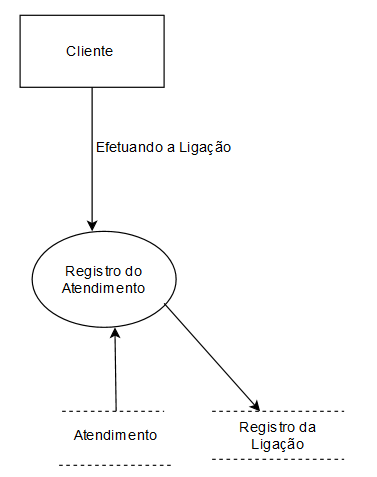
**RN-0002**: Quando a solicitação do cliente for sobre atendimento, o atendente responde as dúvidas produto e/ou atendimento.

**DFD: Enviar manuais de produtos**



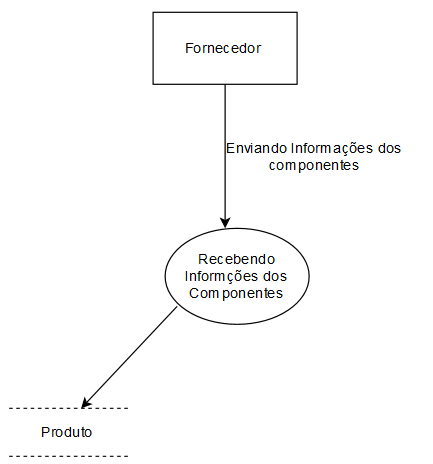
**RN-0003**: Quando a solicitação do cliente for para documentos, o atendente fornece os documentos dos produtos.

**DFD: Registrar chamada**



**RN-0004**: Quando houver uma nova ligação do cliente, o atendente fornece o atendimento e registra a ligação.

**DFD: Disponibilizar informações dos componentes**



**RN-0005**: Quando a solicitação sobre componente do cliente for solicitada, o atendente fornece a informação dos componentes dos produtos.