**Análise dos Eventos para cada Cenário**

**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** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Capacidades** | | Nº | Evento | Externo | | Temporal | | | Extemporâneo |
| Previsível | Imprevisível | Relativo | Absoluto | Não Evento |
|
| Fornecer informações de produto (esquema de ligação, fotos) | FB | 1 | Cliente realiza a ligação para empresa |  | x |  |  |  |  |
| 2 | Cliente solicita informação do produto | x(1) |  |  |  |  |  |
| 3 | Atendente pega informações dos manuais | x(2) |  |  |  |  |  |
| 4 | Atendente repassa a informação ao cliente | x(3) |  |  |  |  |  |
| 5 | Cliente recebe a informação do produto | x(4) |  |  |  |  |  |
| Tirar duvida de funcionamento  (Do Produto) | FB | 6 | Cliente realiza a ligação para empresa |  | x |  |  |  |  |
| 7 | Cliente realiza uma duvida de como funciona o produto | x(6) |  |  |  |  |  |
| 8 | Atendente recebe a informação da duvida do cliente | x(7) |  |  |  |  |  |
| 9 | Atendente responde as duvidas referente a duvida do cliente | x(8) |  |  |  |  |  |
| Enviar manuais de produtos | FB | 10 | Cliente solicita o manual | x |  |  |  |  |  |
| 11 | Atendente recebe a informação do cliente | x(10) |  |  |  |  |  |
| 12 | Atendente verifica se o manual está disponível | x(11) |  |  |  |  |  |
| 13 | Atendente repassa o manual solicitado para o cliente | x(12) |  |  |  |  |  |
| 14 | Cliente recebe o manual | x(13) |  |  |  |  |  |
| Registrar Chamada | FB | 15 | Atendente registra a chamada | x(1) |  |  |  |  |  |
| Disponibilizar informações dos componentes | FB | 16 | Atendente verifica a informação |  | x |  |  |  |  |
| 17 | Atendente atualiza a informação | x(16) |  |  |  |  |  |
| 18 | Atendente informa a atualização dos dados | x(17) |  |  |  |  |  |