

Descrição

Store 1: Canal de atendimento ao cliente (SAC)

1. **Valor:** O canal de atendimento ao cliente (SAC), é uma parte muito importante no site, os clientes irão poder entrar em contato com a empresa, por meio de e-mail, telefone e chat - online, essa funcionalidade visa melhorar a contato com o cliente no caso de alguma dúvida com seu pedido.
2. **Narrativa do usuário:**
Como cliente.
Eu quero acessar o canal de atendimento.
Para Tirar dúvida sobre o pedido.
3. **Requisitos**
 - **Atores:** cliente que está com dúvidas.
 - **Interface:** Ver documento em anexo UI/UX
 - **Dados:**
 - Criação de banco de dados/ tabelas para armazenar informações da quantidade perguntas feitas por clientes.
 - Criação da API para integração com front e banco criado.
 - Criação do canal de atendimento do cliente para que ele acesse a página e consiga entrar em contato com a nossa empresa.
 - **Plataforma/Ambiente:**
 - Web/ Web Mobile
 - Devem ser configurados ambientes e pipelines para desenvolvimento.
 - **Critérios de aceite:**
 - Usuário deverá visualizar página de atendimento ao cliente.
 - Usuário deverá visualizar as formas de contato com a nossa empresa.
 - Usuário deverá visualizar dependendo da forma em que for se comunicar, que sua pergunta foi enviada com sucesso.

Cenários e casos de teste

1.Cenário: Usuário deverá visualizar página de atendimento ao cliente.

– CASO DE TESTE BDD

Given Dado que o cliente esteja na tela do canal de atendimento.

And queira entrar em contato com os nossos atendentes.

When Selecionar a opção “Falar com responsável”.

Then Então será redirecionado para um chat com o atendente online.

– CASO DE TESTE STEP-BY-STEP

PASSO	DADOS DE TESTE	RESULTADO ESPERADO
Acessar a url	https://www.saucedemo.com/SAC.html	Usuário deve visualizar página do canal de atendimento.
Selecionar a opção “Falar com responsável”	Opção “Falar com responsável”	Deverá ser redirecionado para o chat com o atendente.

2.Cenário: Usuário deverá visualizar as formas de contato com a nossa empresa.

– CASO DE TESTE BDD

Given Dado que o cliente esteja na tela do canal de comunicação

And Escolher a opção de contatos

When Selecionar a opção de “Meio de contato”

Then Então o cliente será redirecionado para um dos meios de atendimento com a nossa empresa

– CASO DE TESTE STEP-BY-STEP

PASSO	DADOS DE TESTE	RESULTADO ESPERADO
Acessar a url	https://www.saucedemo.com/SAC.html	Usuário deve visualizar página do canal de atendimento.
Selecionar a opção “Meio de contato”	Opção “Meio de contato”	Deverá ser redirecionado para os meios que quer contactar a nossa empresa.

3.Cenário: Usuário deverá visualizar dependendo da forma em que for se comunicar, que sua pergunta foi enviada com sucesso.

– CASO DE TESTE BDD

Given Dado que o cliente esteja na tela do canal de comunicação

And O cliente quer entrar em contato por meio do chat online

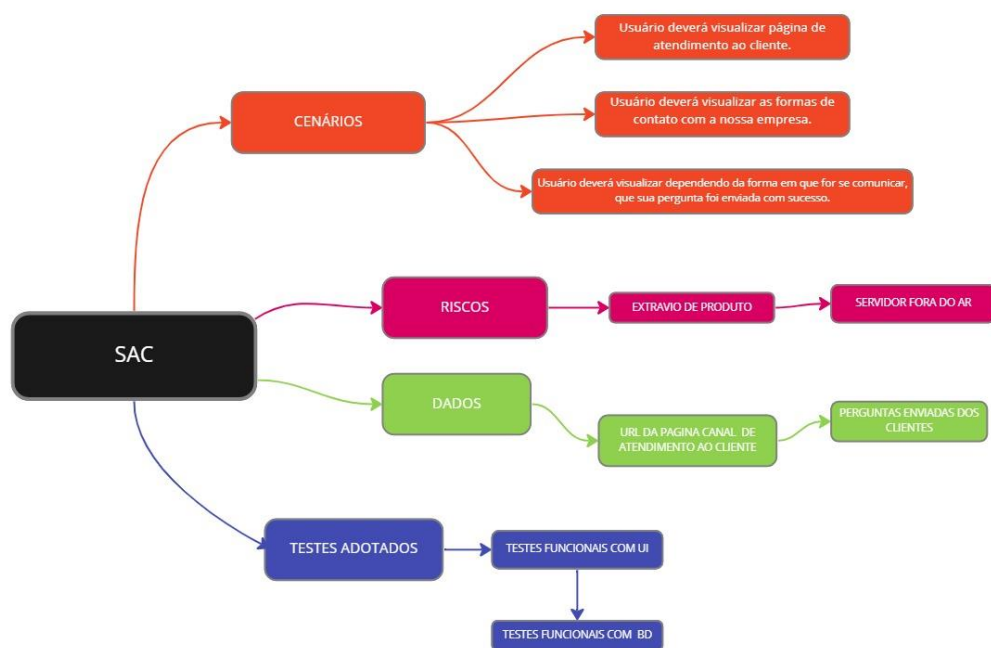
When Selecionar a opção “chat online”

Then Abrirá um chat no canto da tela com a conversa do atendente

– **CASO DE TESTE STEP-BY-STEP**

PASSO	DADOS DE TESTE	RESULTADO ESPERADO
Acessar a url	https://www.saucedemo.com/SAC.html	Usuário deve visualizar página do canal de atendimento.
Selecionar a opção “Chat online”	Opção” Chat online”	Deverá aparecer um chat no canto da tela do cliente

MIND MAP



miro