


Design Thinking	
Chat para help desk nível 1	

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
01	13/09/2020	Fabiola Siqueira	Primeira Sprint

Objetivos deste documento

O documento a seguir tem como objetivo estruturar o processo de Design Thinking desenvolvido no projeto mediante aos pilares listados nos tópicos a seguir.

01. Empatia

O cliente quer um chatbot, sendo uma aplicação web, que também seja compatível com mobile, que possibilite uma comunicação profissional entre os membros de uma empresa respeitando restrições entre os níveis hierárquicos.

02. Definição do Problema

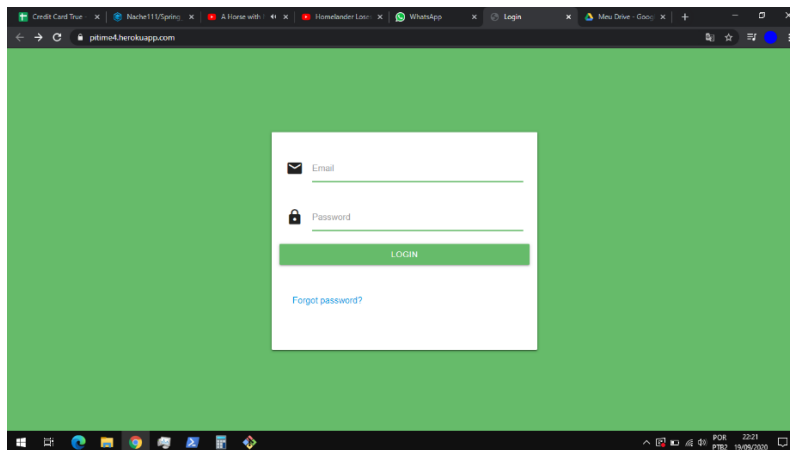
O problema apresentado é a falta de um meio de comunicação oficial da empresa, para que as conversas fiquem registradas e não seja necessário utilizar meios de comunicação alternativos para fins profissionais.

03. idealização (Backlog do Produto)

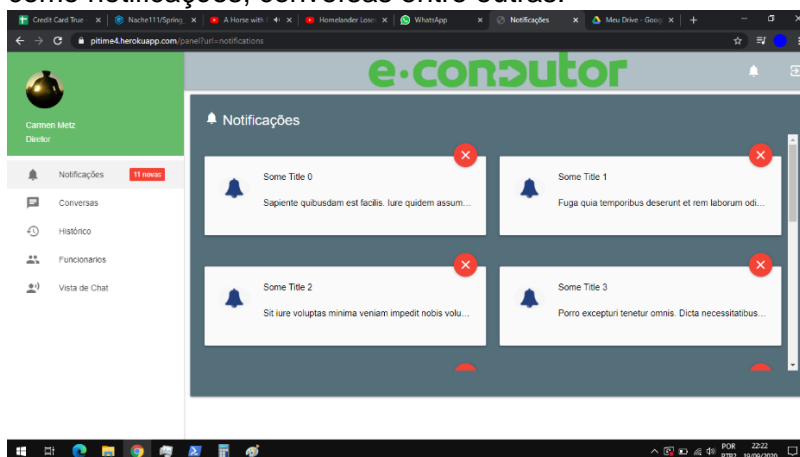
01. Estruturação do Banco de Dados Relacional, protótipo navegável, documentações do gerenciamento, TAP e Escopo do projeto desenvolvidos até o momento.

04. Prototipar

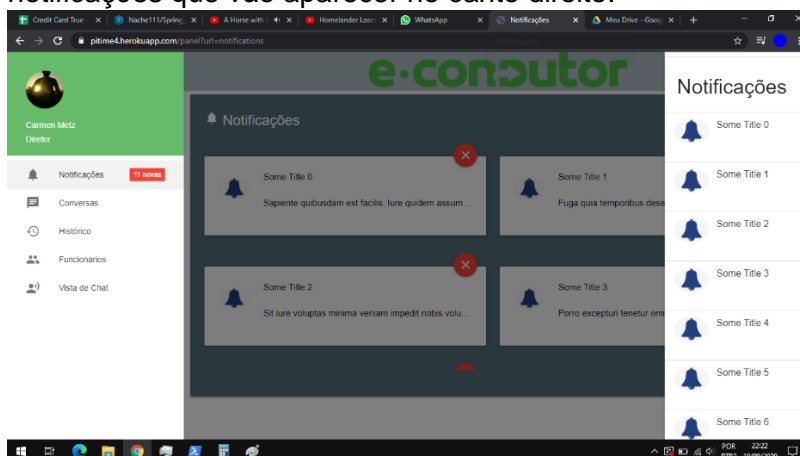
01. Protótipo navegável da idealização de como funcionará o projeto, estruturação do Banco de Dados, mediante as informações coletadas na entrevista com o Cliente.
02. A seguir está a apresentação das telas protótipos do chat, demonstrando como o chat vai vir a ser quando o design e as funções estiverem totalmente terminados. A primeira tela é tela de login onde o usuário entra no sistema de acordo com o seu nível hierárquico e assim tem acesso ao chat.



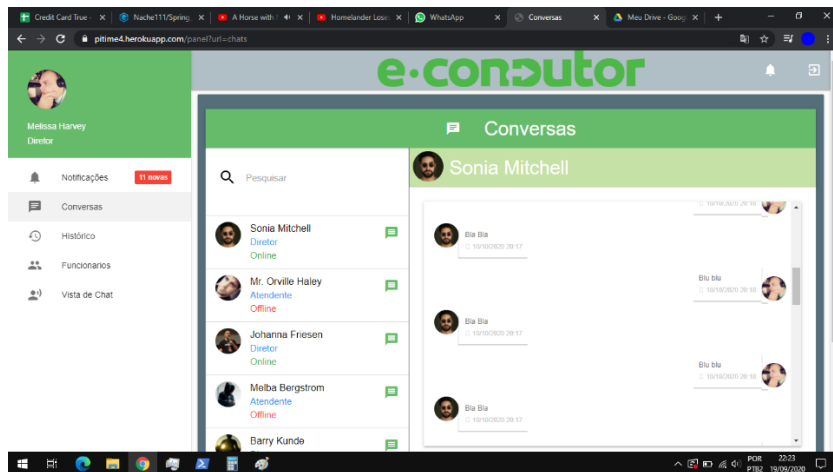
A segunda imagem demonstra a tela principal do chat, que possui as notificações assim que o usuário entra no sistema, onde existem várias opções de abas, como notificações, conversas entre outras.



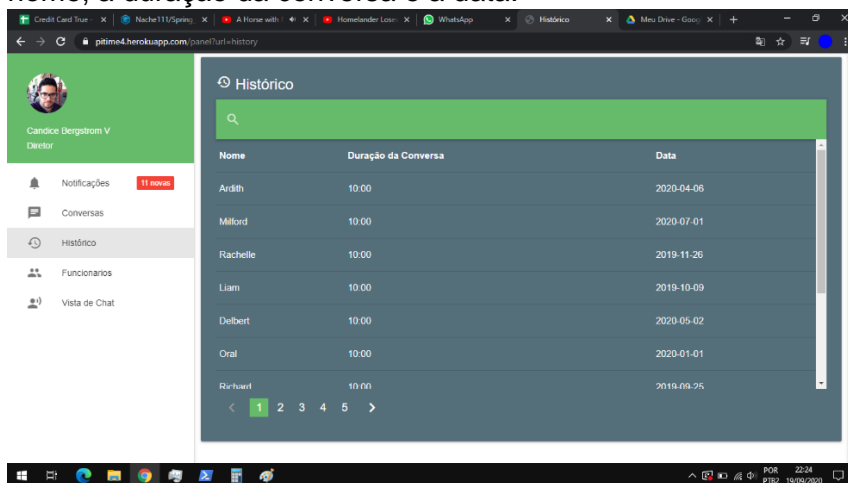
Se o usuário clicar no botão do sininho no canto superior direito, terá acesso as notificações que vão aparecer no canto direito.



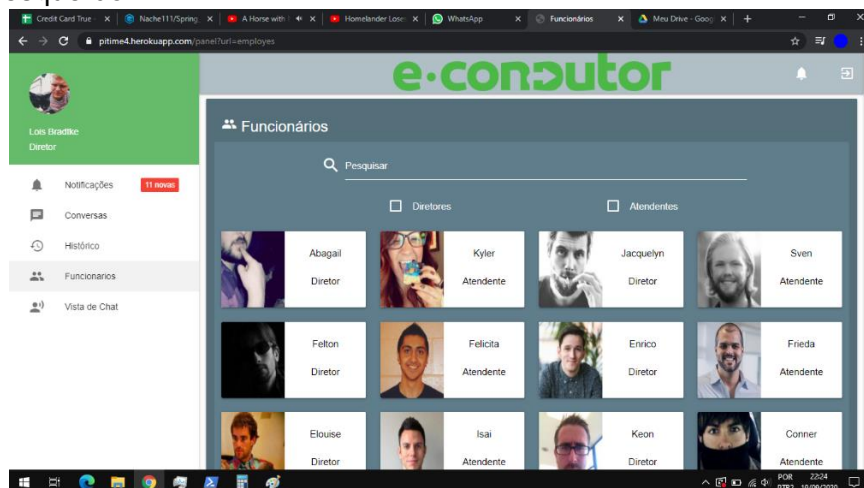
O botão conversa dá acesso a tela onde é possível ver as listas com as varias conversas anteriores, onde o usuário pode escolher um destinatário e começar uma nova conversa.



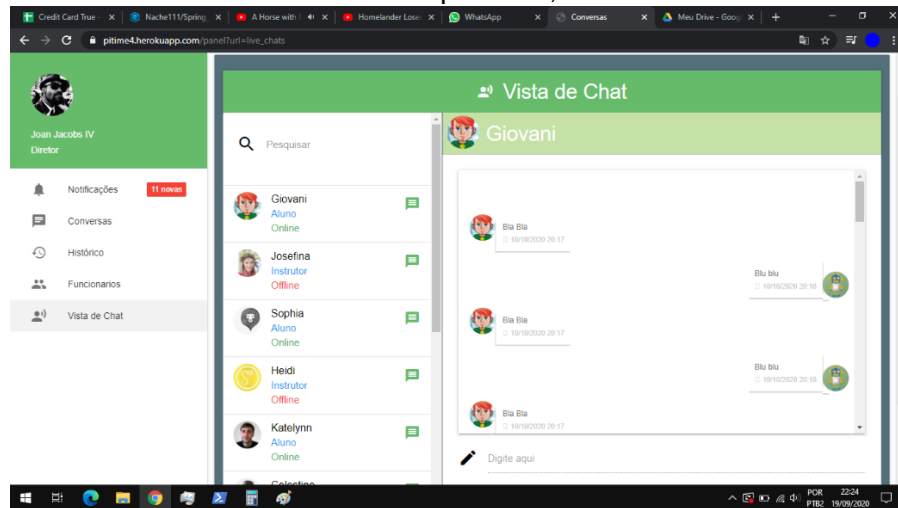
O botão histórico do canto esquerdo dá acesso a uma lista de histórico com o nome, a duração da conversa e a data.



Uma tela do chat onde o usuário pode ter acesso a uma lista de funcionários, com diretores e atendentes que podem ser buscados na barra de pesquisa superior é a tela de funcionários que pode ser acessada no botão do canto esquerdo.



E por ultimo a tela de vista do chat, onde o diretor pode ver e gerenciar várias linhas de conversas entre várias pessoas, funcionários e clientes.



Design Thinking

Chat para help desk nível 1

anova
sistemas

05. Testar

O protótipo foi enviado ao Cliente e aguarda o retorno da avaliação mediante ao que foi apresentado.

Aprovações		
Participante	Assinatura	Data
Patrocinador do Projeto		
Gerente do Projeto		