

Roteiro de Perguntas para Visita Técnica a Provedor de Internet via Cabo

(Especificação para Software de Gerenciamento)

1. Contexto do Negócio e Visão Estratégica

1. Qual é a missão principal da empresa hoje?
2. Quais são os principais objetivos estratégicos para os próximos 3-5 anos?
3. Quantos clientes atendem atualmente? Qual a meta de crescimento anual?
4. Quais são os principais KPIs de negócio monitorados hoje?
5. Existem metas específicas de qualidade de serviço (SLA) oferecidas aos clientes?

2. Processos Operacionais Atuais

6. Como é o processo de ativação de um novo cliente, do pedido até a internet funcionando?
7. Como é feito o gerenciamento de falhas/incidentes de rede?
8. Como é o processo de expansão de rede (nova rua, novo bairro)?
9. Como é realizado o atendimento ao cliente (suporte técnico, financeiro, comercial)?
10. Como é o controle e faturamento de consumo (planos, franquia, upgrades)?
11. Como é feita a gestão de equipamentos (CPE, switches, roteadores, fibras)?

3. Stakeholders e Equipes Envolvidas

12. Quais são os principais departamentos envolvidos na operação?
 - Ex: Comercial, Ativação, NOC, Field Service, Financeiro, Suporte.
13. Quem são os responsáveis pela tomada de decisão em cada área?
14. Há terceirizados ou parceiros envolvidos em alguma etapa?
15. Como é a comunicação entre as equipes atualmente?

4. Problemas e Dores Atuais

- 16. Quais são os 3 maiores gargalos operacionais hoje?
- 17. Onde ocorrem mais retrabalhos ou atrasos?
- 18. Quais são as principais reclamações dos clientes?
- 19. Quais sistemas ou processos atuais são considerados "quebrados" ou ineficientes?
- 20. Há muita dependência de planilhas, e-mails ou sistemas desconectados?

5. Requisitos Funcionais Esperados

- 21. Quais funcionalidades são consideradas ESSENCIAIS no novo sistema?
 - Ex: Dashboard de rede, Controle de clientes, Gestão de ordens de serviço, Faturamento automático.
- 22. Quais relatórios são indispensáveis para a operação e para a gestão?
- 23. É necessário integração com outros sistemas?
 - Ex: ERP, sistema de pagamento, sistema de monitoramento de rede.
- 24. Como deve ser a experiência do usuário interno (colaborador) no sistema?
- 25. Há necessidade de portal do cliente? Quais funcionalidades ele deve ter?

6. Requisitos Não-Funcionais (Qualidade)

- 26. Quantos usuários simultâneos o sistema deve suportar?
- 27. Qual o tempo de resposta aceitável para telas críticas?
- 28. Qual a disponibilidade esperada do sistema? (ex: 99,9%)
- 29. Quais são os requisitos de segurança e privacidade de dados?
- 30. Há necessidade de acesso móvel (via celular/tablet)?

7. Restrições Técnicas e de Infraestrutura

- 31. Há preferência ou obrigatoriedade de alguma tecnologia?

- Ex: Cloud vs On-premise, Linguagem, Banco de dados.

32. Qual a infraestrutura de TI atual?

33. Há políticas de backup, disaster recovery ou compliance (ex: LGPD)?

34. Há necessidade de suporte a múltiplos idiomas ou moedas?

35. Qual o orçamento e timeline esperados para o projeto?

8. Dados e Integrações

36. Quais são as fontes de dados críticas?

- Ex: Radius, ERP, Sistema de monitoramento de rede.

37. Como é feita a gestão da topologia de rede atualmente?

38. Há necessidade de interface com equipamentos de rede (ex: OLT, switches)?

39. Como são gerados os relatórios financeiros e operacionais atualmente?

9. Expectativas de Valor e Sucesso

40. Como vocês medirão o sucesso deste projeto?

41. Quais ganhos esperam ter com o novo sistema?

- Ex: Redução de custos, aumento de eficiência, melhoria na experiência do cliente.

42. Há alguma preocupação ou risco percebido em relação a essa mudança?

10. Próximos Passos e Stakeholders Adicionais

43. Quem mais devemos entrevistar para ter uma visão completa?

44. Há documentação existente que podemos analisar?

- Ex: Processos, fluxos, manuais, planilhas.

45. Podemos agendar uma visita técnica para entender a operação in loco?

46. Qual a melhor forma de mantermos contato e alinhamento contínuo?

Checklist Pós-Visita

- Consolidar notas e gravações
- Mapear stakeholders confirmados
- Identificar requisitos funcionais e não-funcionais
- Desenhar fluxos de processo As-Is
- Agendar validação com stakeholders-chave
- Iniciar esboço do documento de especificação (SRS)