

Faculdades Integradas Camões
Análise e Desenvolvimento de Sistemas
4º Período – Noturno

Prof. Rafael Gorski

Especificação de Software

LUCAS OLIVEIRA

Curitiba
2018

CUSTOMER PROBLEMS (CPs)

Contexto: A empresa *FermLabs* produz insumos para a indústria alimentícia. Durante os últimos anos percebeu que está sofrendo uma desaceleração em suas vendas. Seu CTO recomenda a construção de um software para acompanhar as vendas com seus principais indicadores. Infelizmente, não é só as vendas que não estão sendo concretizadas, a relação com os clientes não aparenta estar muito bem. O gerente de vendas que reporta diretamente para o CEO é o responsável por estes indicadores de venda semanalmente.

A gerência de vendas (**Sujeito**) deve garantir (**Verbo**) que as metas serão atingidas no prazo de um mês (**Objeto**), caso contrário a diferença será acumulada para o mês seguinte (**Penalidade**).

CP. 1 - A empresa precisa comparar os seus produtos com a concorrência para realização de análises de mercado, possibilitando a criação de estratégias para fomentar mais vendas.

CP. 1.1 - O gerente de vendas deve obter o menor preço possível mantendo a lucratividade para poder competir com a concorrência sem que o faturamento seja prejudicado.

CP. 1.2 - O gerente de vendas deve reportar o CEO semanalmente sobre o andamento das vendas e o quanto falta para atingir a meta.

CP. 1.3 - Os gestores precisam de informações mais detalhadas das vendas realizadas, entregas finalizadas, satisfação dos clientes e reclamações.

A empresa *FermLabs* (**Sujeito**) deve manter (**Verbo**) um canal de comunicação ativo para que clientes cadastrados e não cadastrados possam ser atendidos (**Objeto**), caso contrário a empresa perderá clientes e não alcançará as metas mensais (**Penalidade**).

CP. 2 - A empresa deve manter sua agenda com os cadastro dos clientes da empresa onde constam nome, endereço, telefone e redes sociais atualizados para maior eficiência no contato.

CP. 2.1 - A empresa deve garantir alguns canais de comunicação com os clientes.

CP. 2.2 - A empresa deve acompanhar os *feedbacks* dos clientes para aprimorar os seus canais de comunicação.

CP. 2.3 - A empresa deve fornecer um serviço de atendimento ao cliente para solução de dúvidas e reclamações.

CP. 2.4 - A empresa deve possuir páginas em redes sociais para divulgar sua marca e prover mais canais de comunicação.

CP 2.5 - A empresa deve garantir que ao menos um canal de comunicação esteja sempre disponível.

O setor de publicidade (**Sujeito**) deve formular (**Verbo**) campanhas de *marketing* para tornar sua marca mais visível e ser lembrada no momento da compra (**Objeto**), caso contrário não conquistará novos clientes e não aumentará o faturamento mensal (**Penalidade**).

CP. 3 - A empresa deve investir no *e-commerce* para aumentar as frentes de venda.

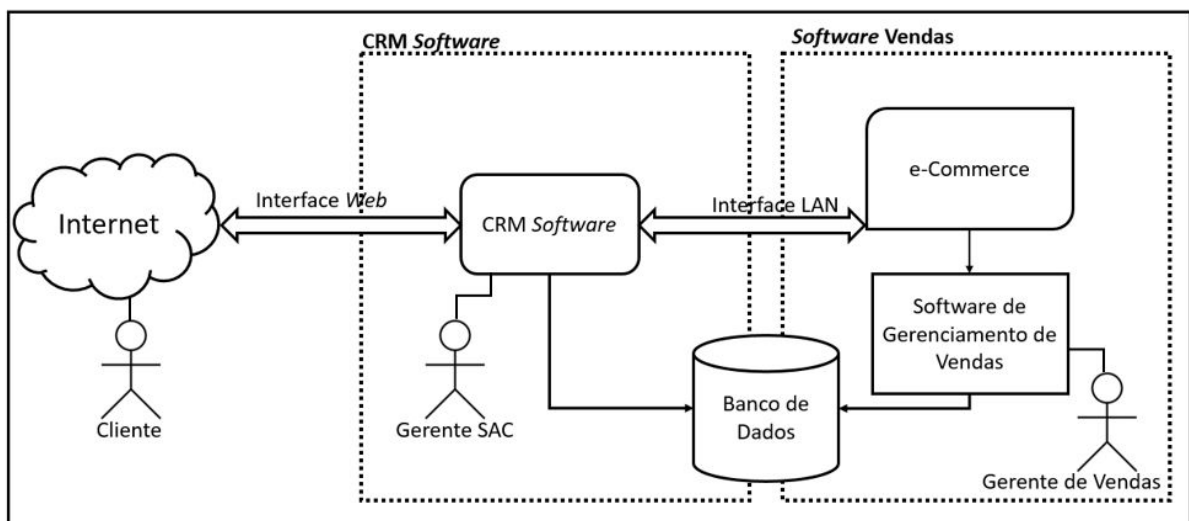
CP. 3.1 - A empresa deve se conectar aos maiores *Marketplaces* existentes no Brasil, dessa forma disponibilizando o seu produto em portais de vendas conhecidos pelos seus clientes.

CP. 3.2 - A empresa deve contar com um SAC (Serviço de atendimento ao cliente), que responda à chamados, reclamações e consulta de informações provenientes dos *Marketplaces*.

CP. 3.3 - A empresa deve criar *banners* para divulgar sua marca através das redes sociais.

CP. 3.4 - A empresa precisa formular campanhas com promoções através dos *Marketplaces*.

SOFTWARE GLANCE / VISLUMBRE DE SOFTWARE



CUSTOMER NEEDS (CNs)

O CTO (**Sujeito**) precisa (**Verbo**) de um *software* (**Meio**) que analise o fluxo de pedidos e a transição de mercadorias dentro da empresa, para efetuar um planejamento de processos internos mais eficaz (**Objeto**). Esses acompanhamentos devem ocorrer semanalmente (**Condição**).

CN. 1 - O gerente de vendas precisa assegurar que as metas estão sendo alcançadas e que os indicadores se manterão positivos, sob penas de não atingir o faturamento planejado.

CN. 1.1 - A empresa precisa de um sistema para gerenciar o fluxo de pedidos enviados para tratamento interno na empresa.

CN. 1.2 - A empresa precisa de um sistema que possua um *Dashboard* com informações sobre o faturamento diário.

CN. 1.3 - A empresa necessita de um *software* que realize análises de mercado para que os gestores possam elaborar estratégias que possibilitem comercializar a mercadoria pelo menor preço sem prejudicar a margem de lucratividade.

CN. 1.4 - A empresa deseja possuir mais frentes de vendas para conquistar mais clientes.

A empresa *FernLabs* (**Sujeito**) necessita (**Verbo**) de *software* CRM (**Meio**) para melhorar sua relação com os clientes solucionando possíveis dúvidas ou reclamações (**Objeto**). Indicadores devem informar a taxa de contatos diariamente (**Condição**).

CN. 2 - Os clientes desejam que os portais de contato da empresa sejam mais eficientes.

CN. 2.1 - A empresa espera contar com um sistema CRM que possibilite a conexão à redes sociais, tornando o contato mais ágil.

CN. 2.2 - A empresa precisa de um *software* CRM que disponibilize informações sobre os contatos realizados, sugestões e reclamações.

CN. 2.3 - O *software* precisa contar com indicadores de desempenho na tela inicial.

CN. 3.4 - Os gestores esperam poder exportar relatórios de períodos para realização de análises de faturamento.

A empresa *FernLabs* (**Sujeito**) deseja competir no e-Commerce com um *software* (**Meio**) que possibilite que seus produtos sejam disponibilizados nos maiores *Marketplaces* do Brasil (**Objeto**). O catálogo deve ser sincronizado a cada 15 minutos (**Condição**).

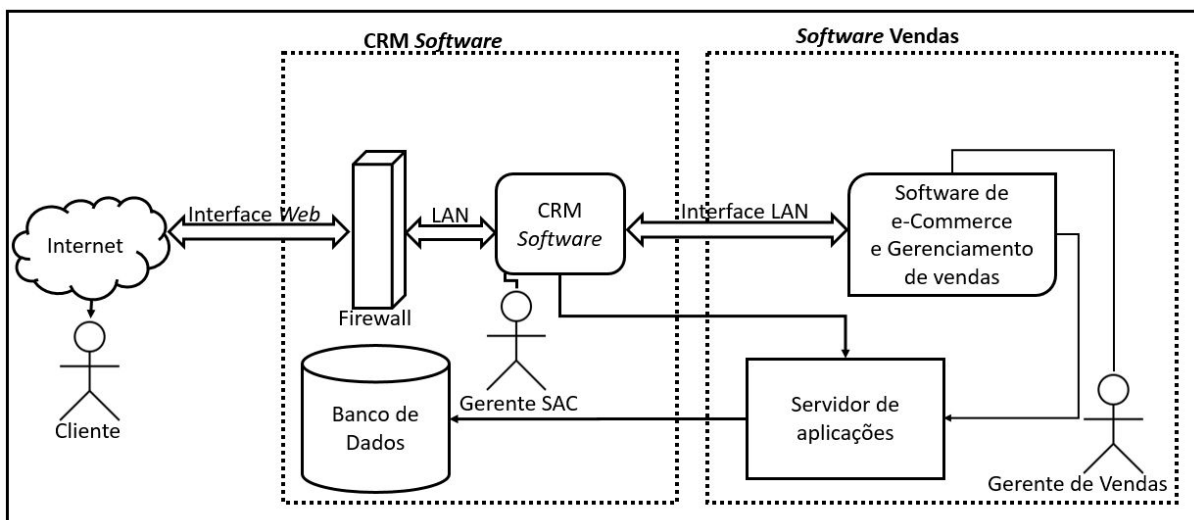
CN. 3 - O *software* deve prover ferramentas para cadastrar os produtos nos portais dos *Marketplaces*.

CN. 3.1 - O *software* deve permitir que os valores dos produtos sejam manipulados via integração.

CN. 3.2 - O *software* deve permitir que os clientes do *Marketplace* entrem em contato para tirar dúvidas ou abrir reclamações.

CN. 3.3 - A empresa necessita que o sistema seja capaz de analisar os produtos ofertados pela concorrência e aplicar um preço competitivo em seus produtos que possuam margem.

VISÃO DO SOFTWARE



FUNCTIONAL REQUIREMENTS (FRs)

FR. 1 - O sistema de *e-Commerce* e gerenciamento de vendas deve contar com ferramentas de manipulação de preços no site da empresa e nos *Marketplaces*.

FR. 1.1 - O sistema deve apontar o valor de compra, o valor atual e em casos que o gestor deseje aplicar descontos, o valor líquido.

FR. 1.2 - O sistema deve apresentar um aviso em casos de descontos muito alto.

FR. 1.3 - O sistema deve ser capaz de exportar informações em forma de relatórios conforme a necessidade do solicitante.

FR. 1.4 - O sistema deve ser capaz de realizar a integração com os *Marketplaces* da B2W, CIA Nova, *Walmart*, Mercado Livre e *Amazon*.

FR. 2 - O sistema de CRM deve possuir uma tela inicial que informe quantos clientes foram atendidos.

FR. 2.1 - O sistema CRM deve apresentar na tela inicial indicadores de desempenho do atendente.

FR. 2.1.1 - O sistema irá calcular quanto tempo a ligação durou.

FR. 2.1.2 - O sistema permitirá que o cliente avalie o atendimento.

FR. 2.2 - A tela de contatos deve estar dividida em duas, sendo um lado com a agenda do cliente e do outro as ligações que devem ser realizadas na sequência.

FR. 3 - O sistema deve permitir que redes sociais sejam conectadas para entrar em contato com os clientes.

FR. 3.1 - O sistema deve ser compatível com o *Whatsapp*.

FR. 3.2 - O sistema deve ser compatível com *Facebook*.

FR. 3.3 - O sistema deve ser compatível com o *Messenger*.

FR. 3.4 - O sistema deve possuir um chat integrado para conversas com os clientes.

FR. 4 - O sistema de gerenciamento de vendas deve apresentar as vendas efetuadas ao longo do mês, apresentando um gráfico de comparação com o ano anterior.

FR. 4.1 - O sistema deve fornecer filtros para que o gestor possa alterar o relatório como desejar.

FR. 4.2 - O sistema deve garantir que os relatórios possam ser exportados em *Excel* ou PDF.

FR. 5 - O sistema deve possuir uma área restrita a direção para análise de indicadores gerais referentes à produção da empresa como um todo.

FR. 5.1 - O sistema apresentará na tela o desempenho dos setores em comparação ao mês que se passou. Dessa forma será possível avaliar o rendimentos dos colaboradores.

FR. 6 - O sistema deve possibilitar que os gestores consigam realizar análises de mercado através de sua interface.

FR. 6.1 - O sistema deve possuir uma interface minimalista de fácil navegação.