Documentação - 29/08

Projeto: Software de CRM (Customer Relationship Management) ou gestão de relacionamento com o cliente.

Software de gestão da informação e Comunicação empresarial

Uso:

- Suporte

- Auditoria

- Documentação de mudanças

- Comunicação Interna

- Gerenciamento de solicitações

Problemas

Interface pouco amigável

Sistema Lento

Não customizável

Usuários com permissões de utilização de acesso arbitrárias às suas reais funções

Falha em salvar conteúdo das chamadas

Falta de aviso em quebra de SLA

Falta de aviso de nova chamada

Controle de tickets com SLA estourado ou para estourar

Soluções

Interface gráfica que contém somente os recursos necessários para cada tipo de usuário, sendo possível adicionar recursos quando houver a necessidade de uso;

Adicionar avisos com mensagens claras sobre os processos que estão ocorrendo na aplicação;

Melhorar controle de abertura de chamadas na parte de suporte ao usuário.