**Projeto**

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

Empresa: CRM Solutions

**Objetivos Gerais**

Software de gestão da informação e Comunicação empresarial, podendo ser usado em:

- Suporte

- Auditoria

- Documentação de mudanças

- Comunicação Interna

- Gerenciamento de solicitações

**Objetivos Específicos**

Nosso projeto foca especificamente na parte de Suporte ao usuário e na comunicação interna do time

de suporte.

Oferecendo recursos específicos dessa área. Tais como:

- Chat online com o cliente

- Chat online interno

- Painel de abertura de tickets (cliente)

- Painel de tickets em aberto (suporte)

- Dashboard para organização de tarefas - Do to list (suporte)

**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, através de plugins, 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.

**Justificativas técnicas e Financeiras**

Entregar uma aplicação que contenha as funcionalidades básicas, necessárias para cada área de um sistema

de CRM, é financeiramente mais econômico em curto prazo.

E a possibilidade de customização do app através de plugins permite que os desenvolvedores trabalhem em

novos recursos ao longo do tempo.

**Limitações do Estudo**

A aplicação somente conterá os recursos e tipos de interface de duas áreas de um software de CRM, quem são

a área de suporte e a área do cliente.