



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGER: CONTACTOS E PROMOÇÕES

Elaborado por:

João Coelho n° 1010832

Sandro Marques n° 1010985

Vasco Fortuna n° 1010834





CRM-CONTACTOS E PROMOÇÕES

❑ O QUE É?

- ❑ Gestor de contactos
- ❑ Gestor de promoções
 - ❑ Segmentação de contactos



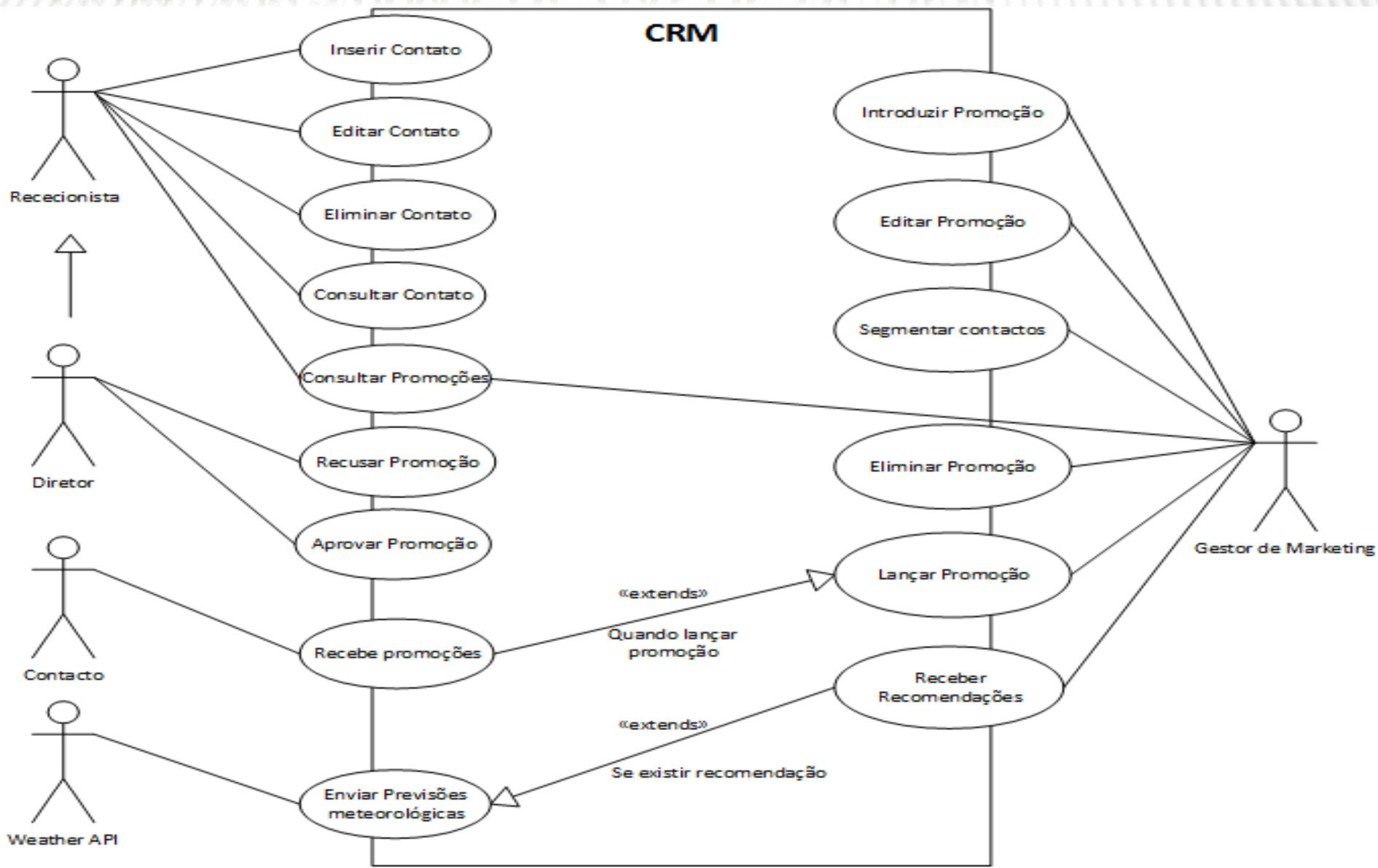
CRM-MAPA DE GANTT

ID	Nome da Tarefa	Início	Conclusão	Duração
1	Introdução	25-09-2014	25-09-2014	1h
2	Diagrama de contexto	25-09-2014	25-09-2014	6h
3	Casos de uso (diagrama)	02-10-2014	03-10-2014	10h
4	casos de uso (tabela)	25-09-2014	26-09-2014	9h
5	descrição casos de uso	09-10-2014	15-10-2014	34h
6	Diagramas de sequência	04-12-2014	08-12-2014	22h
7	Diagramas de classes	04-12-2014	05-12-2014	13h
8	Semântica	04-12-2014	05-12-2014	13h
9	Diagrama de Estados	04-12-2014	04-12-2014	8h
10	Protótipo	04-12-2014	04-12-2014	5h
11	Relatório	04-12-2014	04-12-2014	8h

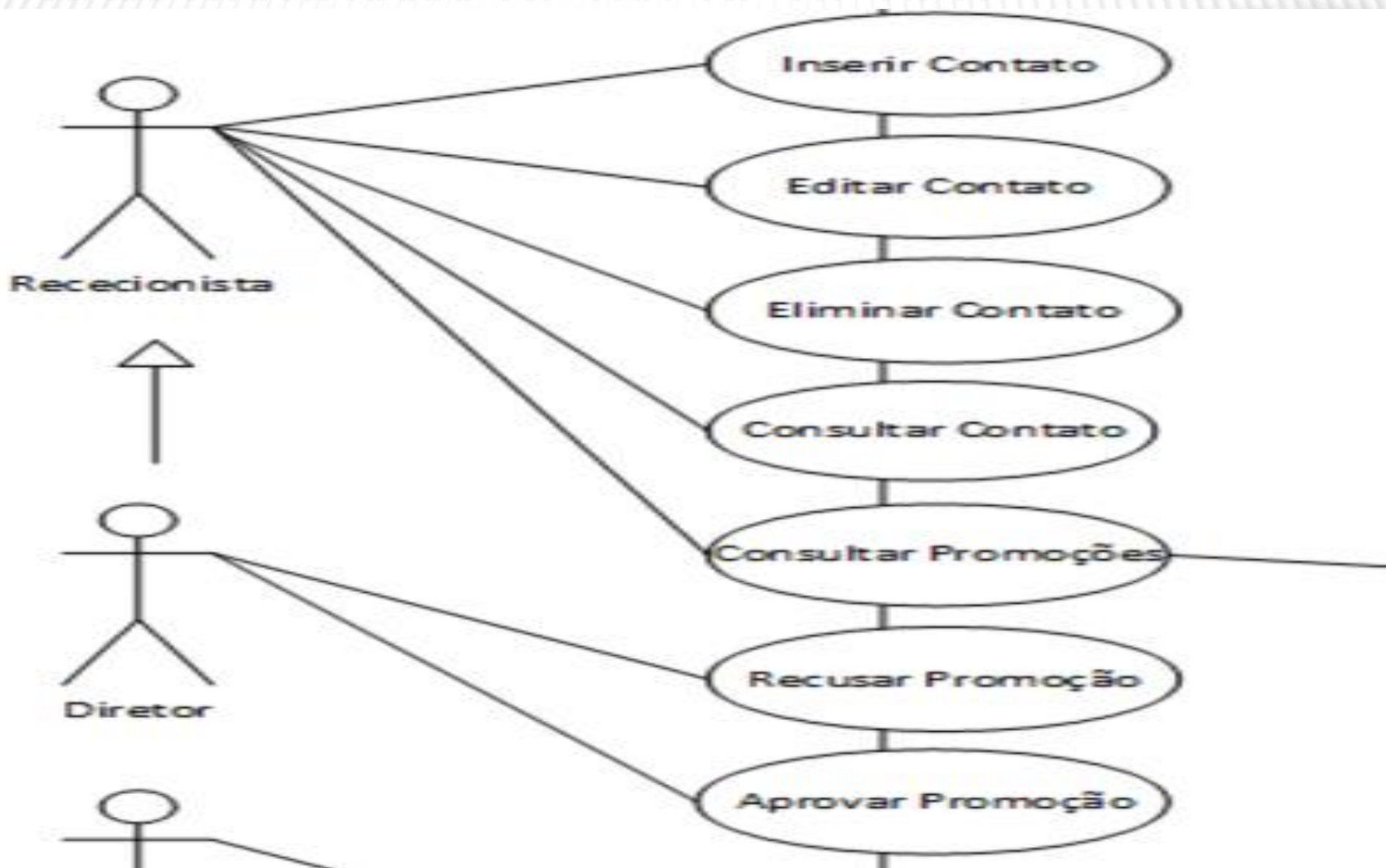
CRM-DIAGRAMA DE CONTEXTO



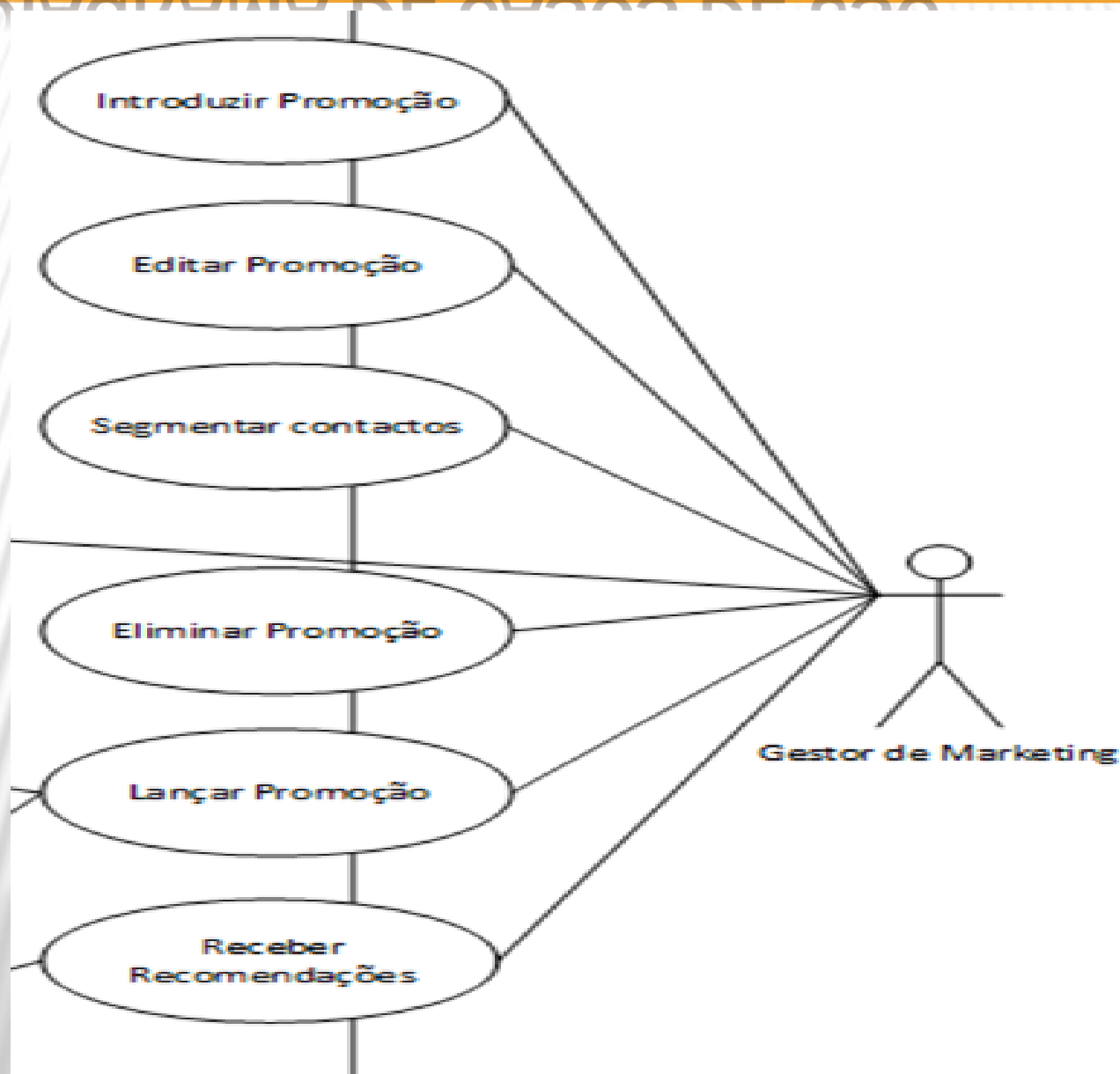
CRM-DIAGRAMA DE CASOS DE USO



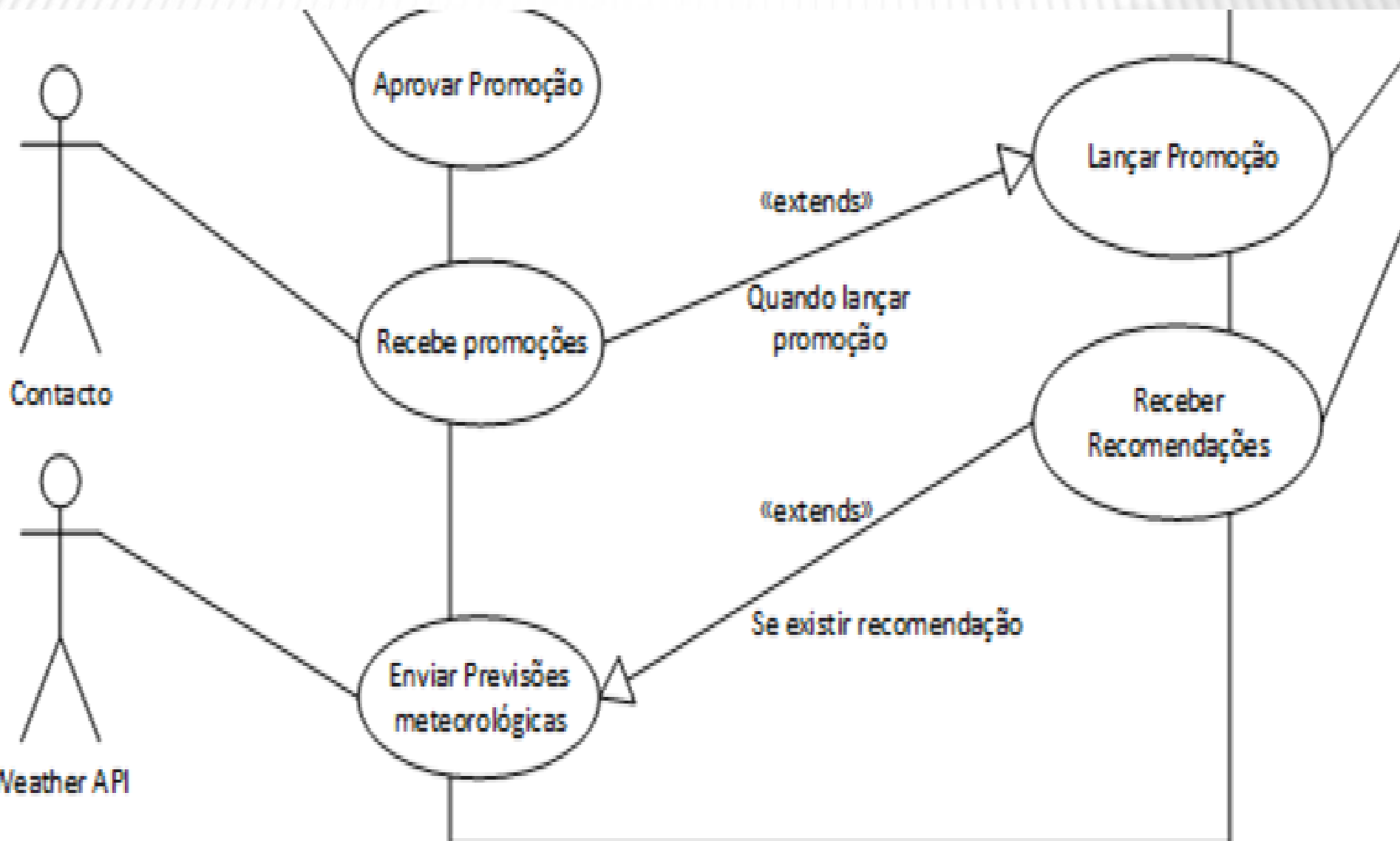
CRM-DIAGRAMA DE CASOS DE USO



CRM-DIAGRAMA DE CASOS DE USO



CRM-DIAGRAMA DE CASOS DE USO





CRM-DESCRIÇÃO DE CASOS DE USO

Nome	Introduzir promoção
Objetivo	O gestor de marketing introduz uma promoção
Prioridade	Alta
Pré-condição	Efetuar o login
Cenário principal	<ol style="list-style-type: none">1. O ator clica no botão “Inserir promoção”2. O sistema disponibiliza a lista de quartos3. O ator seleciona o quarto(s)4. O sistema mostra o formulário (Nome da promoção, percentagem de desconto, detalhes da promoção, imagem da promoção, data de início, data de fim)5. O ator preenche os campos e confirma os dados6. O sistema guarda o registo
Cenário alternativo	<p>O ator pode clicar no botão “Cancelar” a qualquer momento</p> <p>3.a. O ator não preencheu todos os campos obrigatórios e aparece uma mensagem de erro.</p>
Pós-condição	
Casos de teste	<ul style="list-style-type: none">• Verificar se ao omitir campos obrigatórios, o sistema apresenta mensagem de erro.• Verificar se o nº max. Utilizações ≥ 1 e apenas permitir atualizar numéricos.• A data fim não pode ser inferior à data início

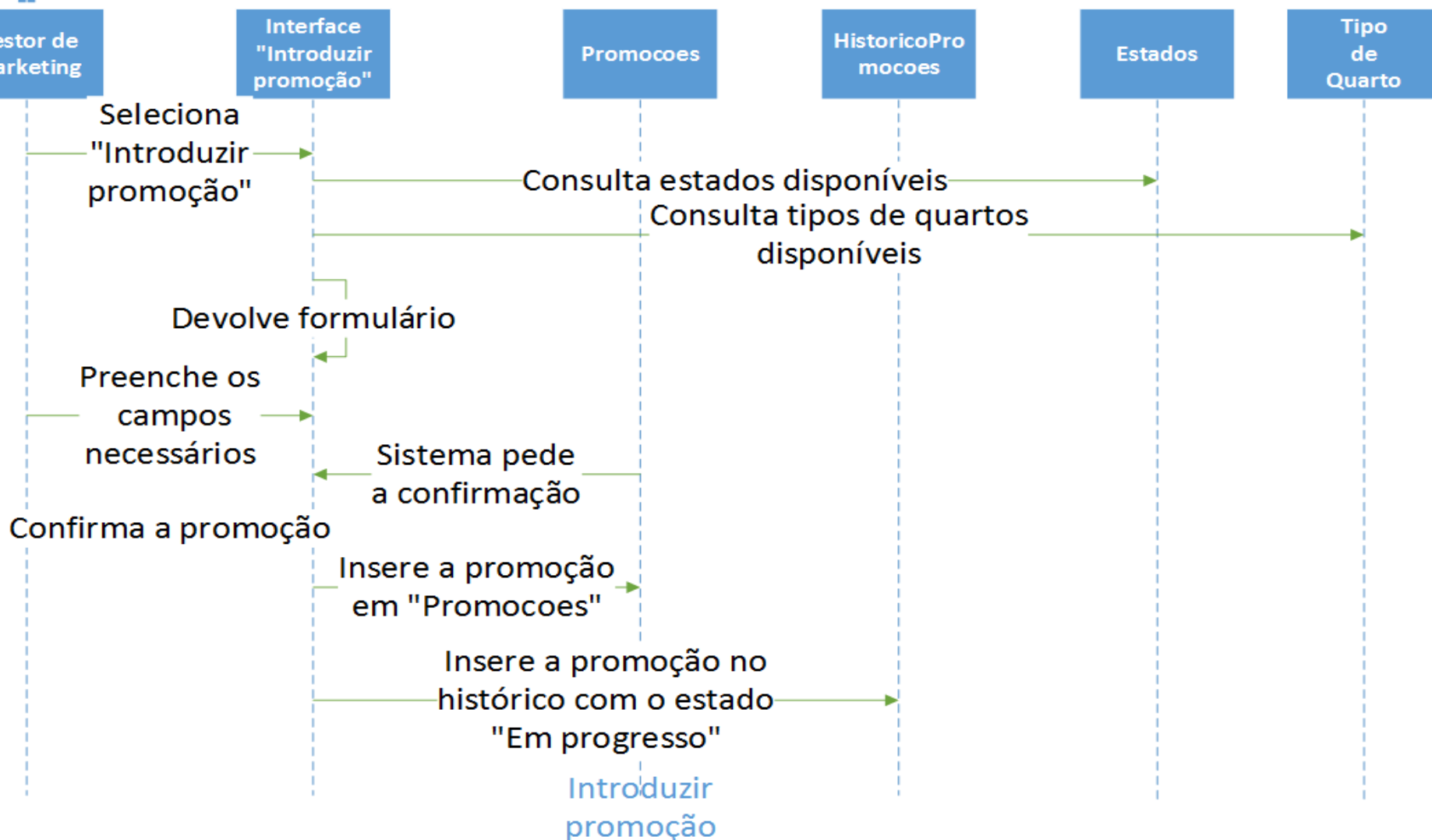


CRM-DESCRIÇÃO DE CASOS DE USO

Nome	Segmentar contactos
Objetivo	O ator segmenta os contactos
Prioridade	Média
Pré-condição	Login válido
Cenário principal	<ol style="list-style-type: none">1. O sistema habilita o botão “Segmentar contactos”2. O ator clica no botão “Segmentar contactos”3. O sistema mostra o formulário da segmentação de contactos4. O ator escolhe os campos necessários à segmentação5. O sistema guarda o registo
Cenário alternativo	O ator pode clicar no botão “Cancelar” a qualquer momento
Pós-condição	
Casos de teste	

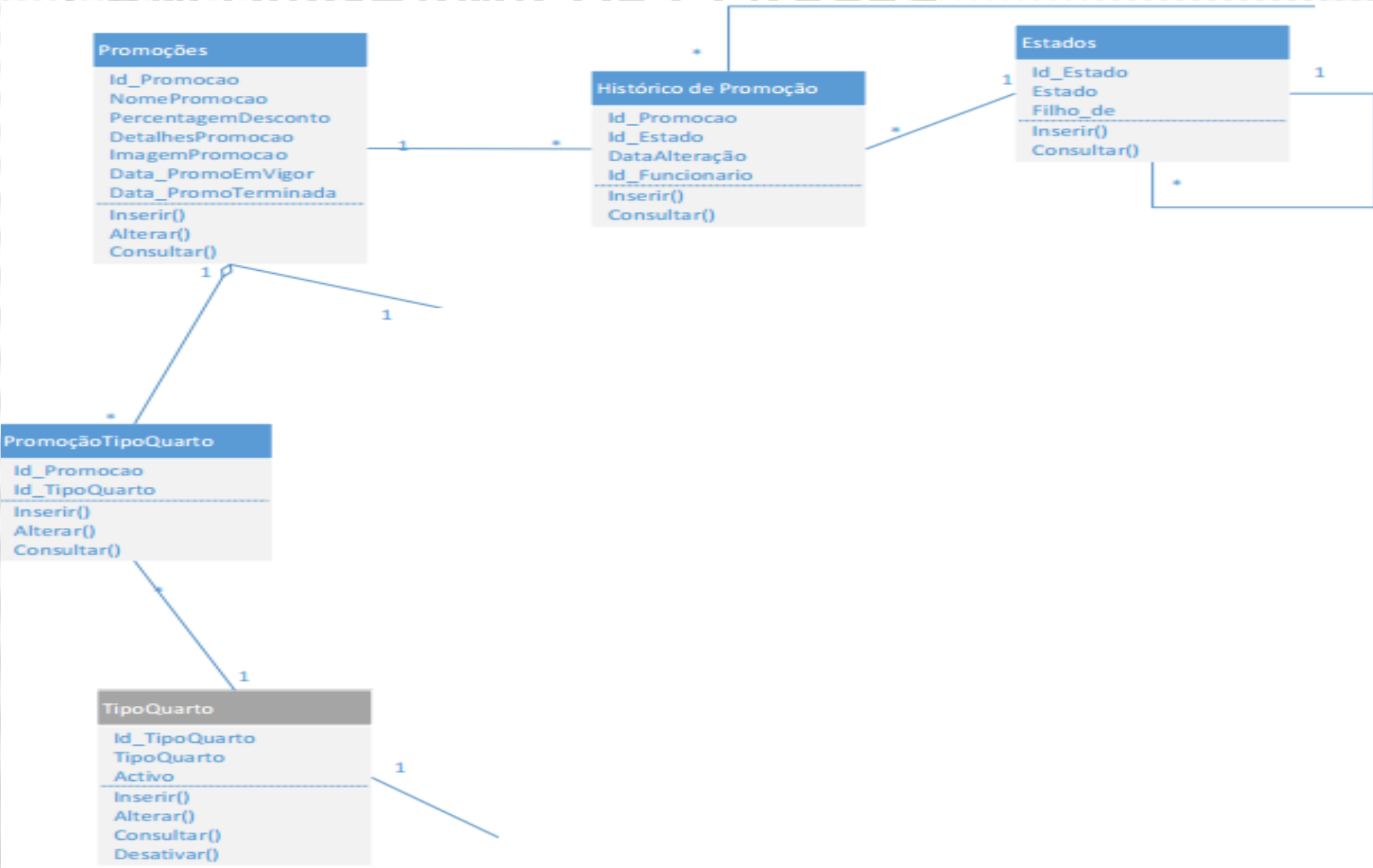


CRM-DIAGRAMAS DE SEQUÊNCIA



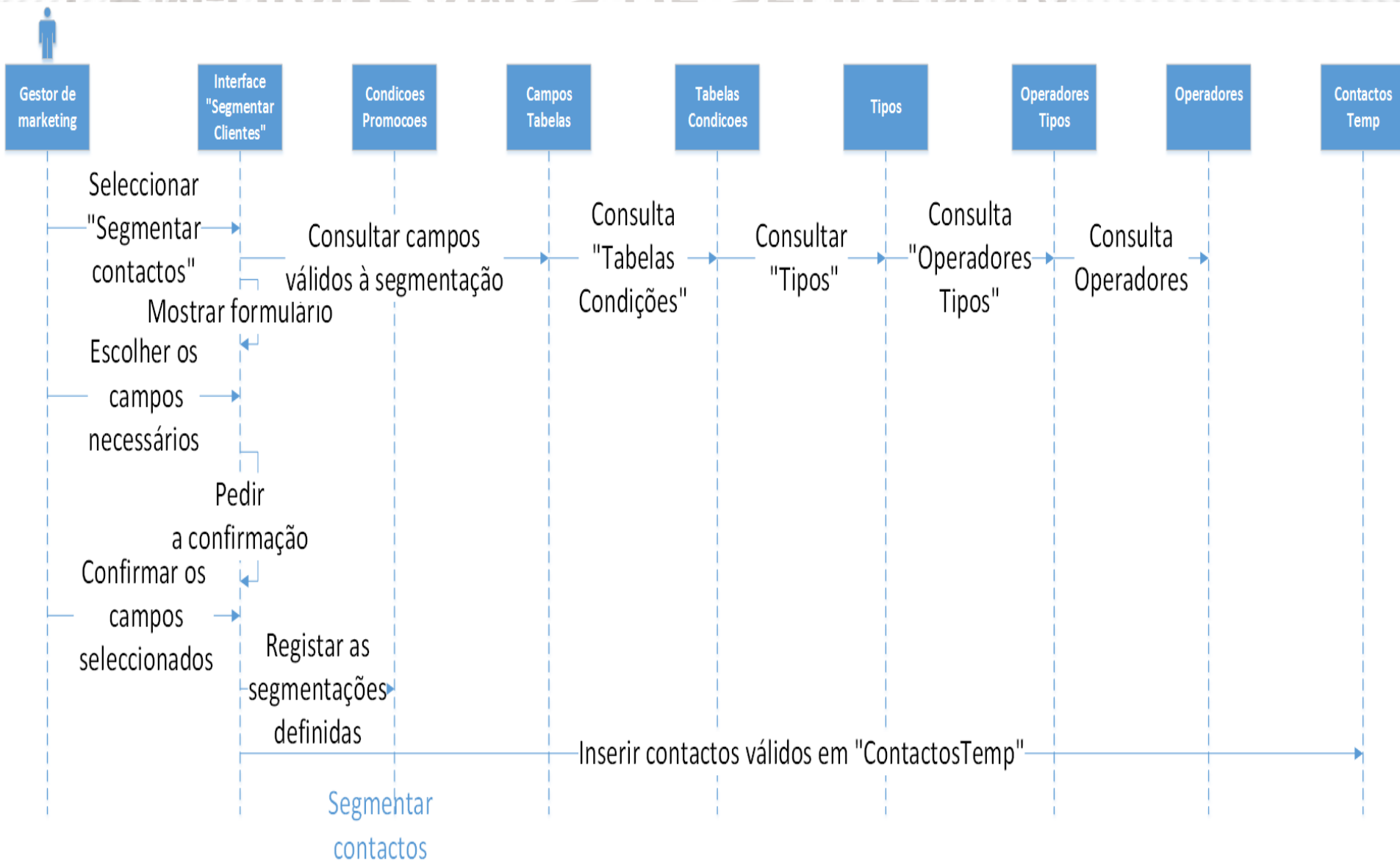


CRM-DIAGRAMA DE CLASSES



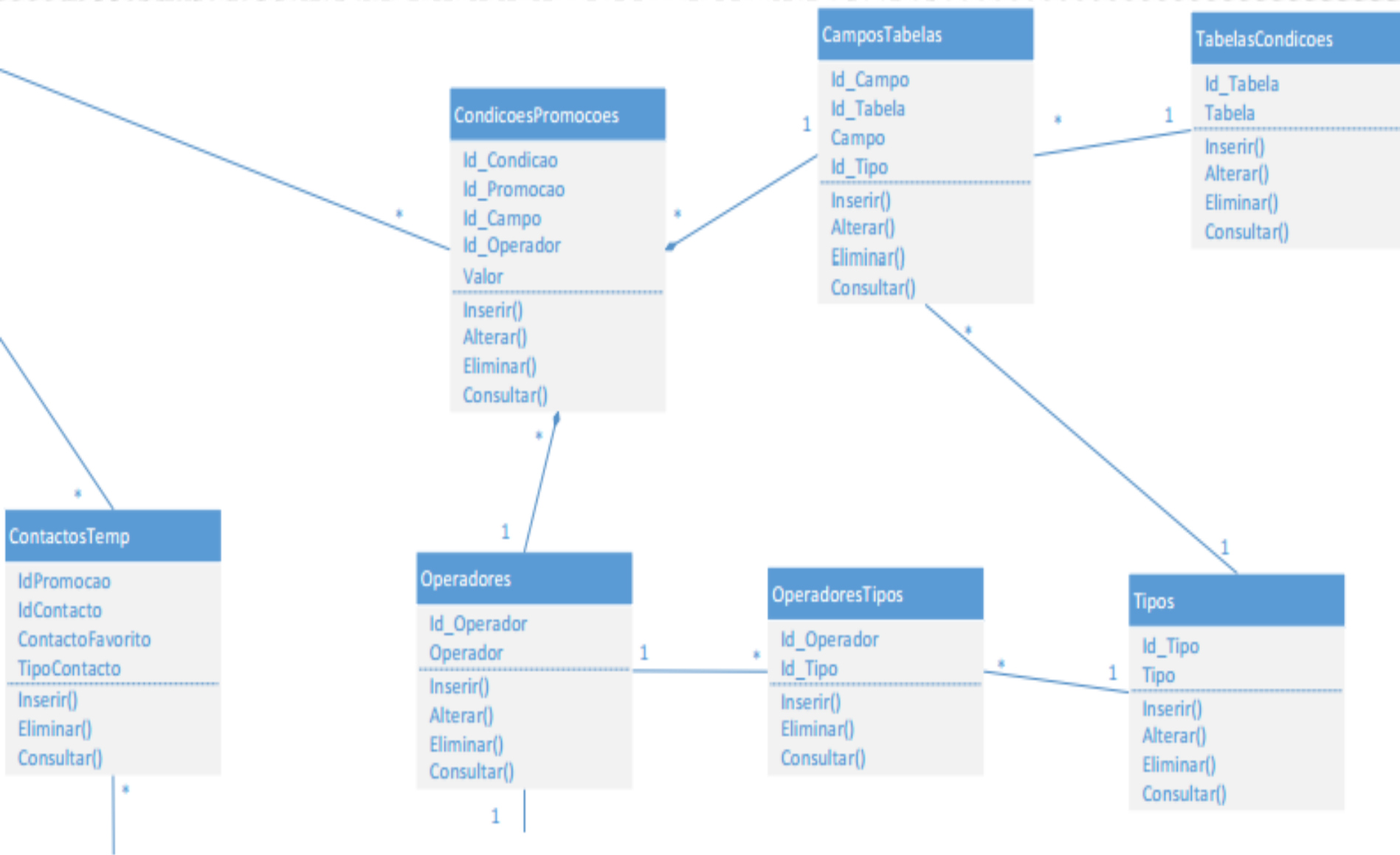


CRM-DIAGRAMAS DE SEQUÊNCIA



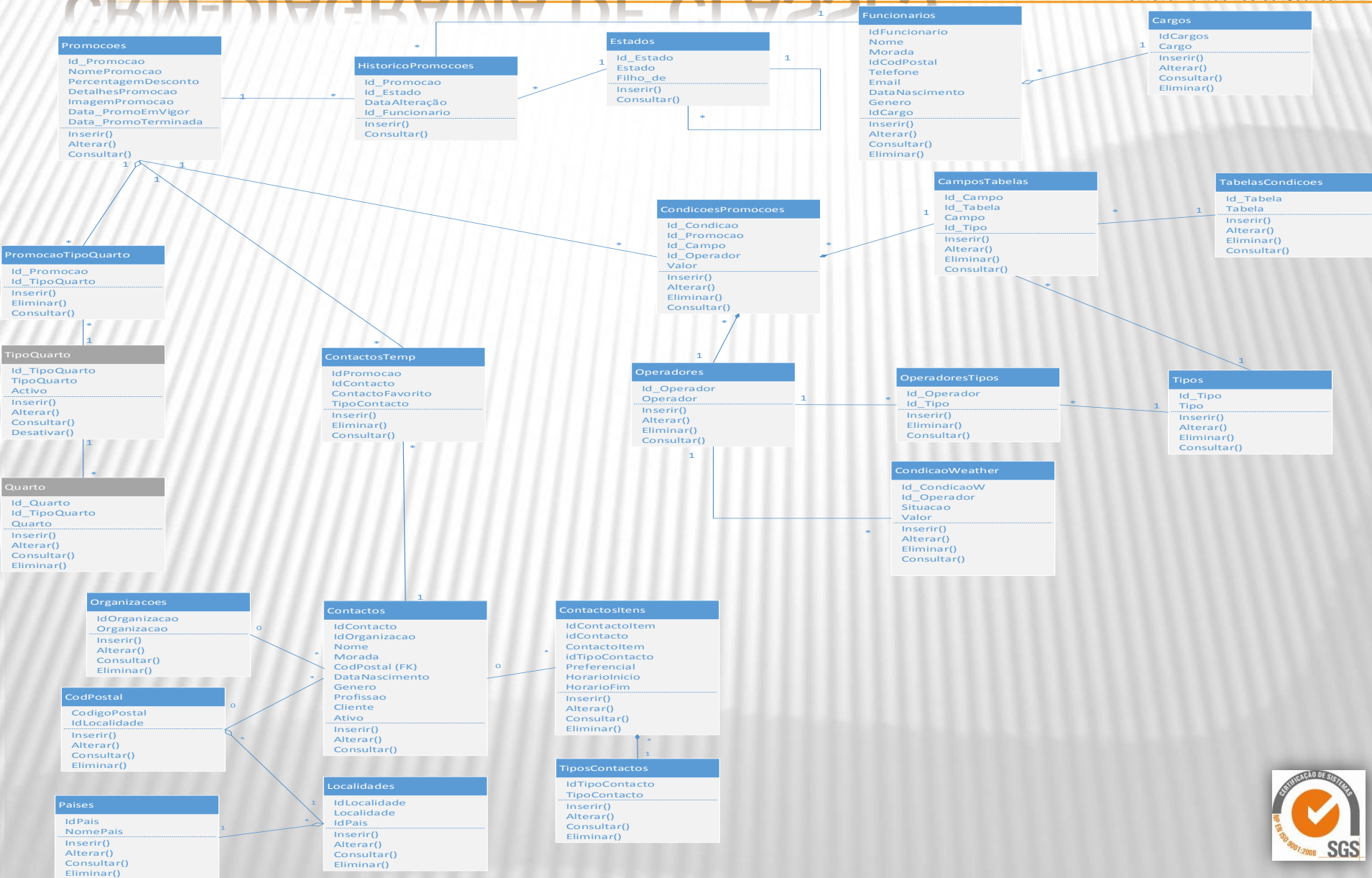


CRM-DIAGRAMA DE CLASSES



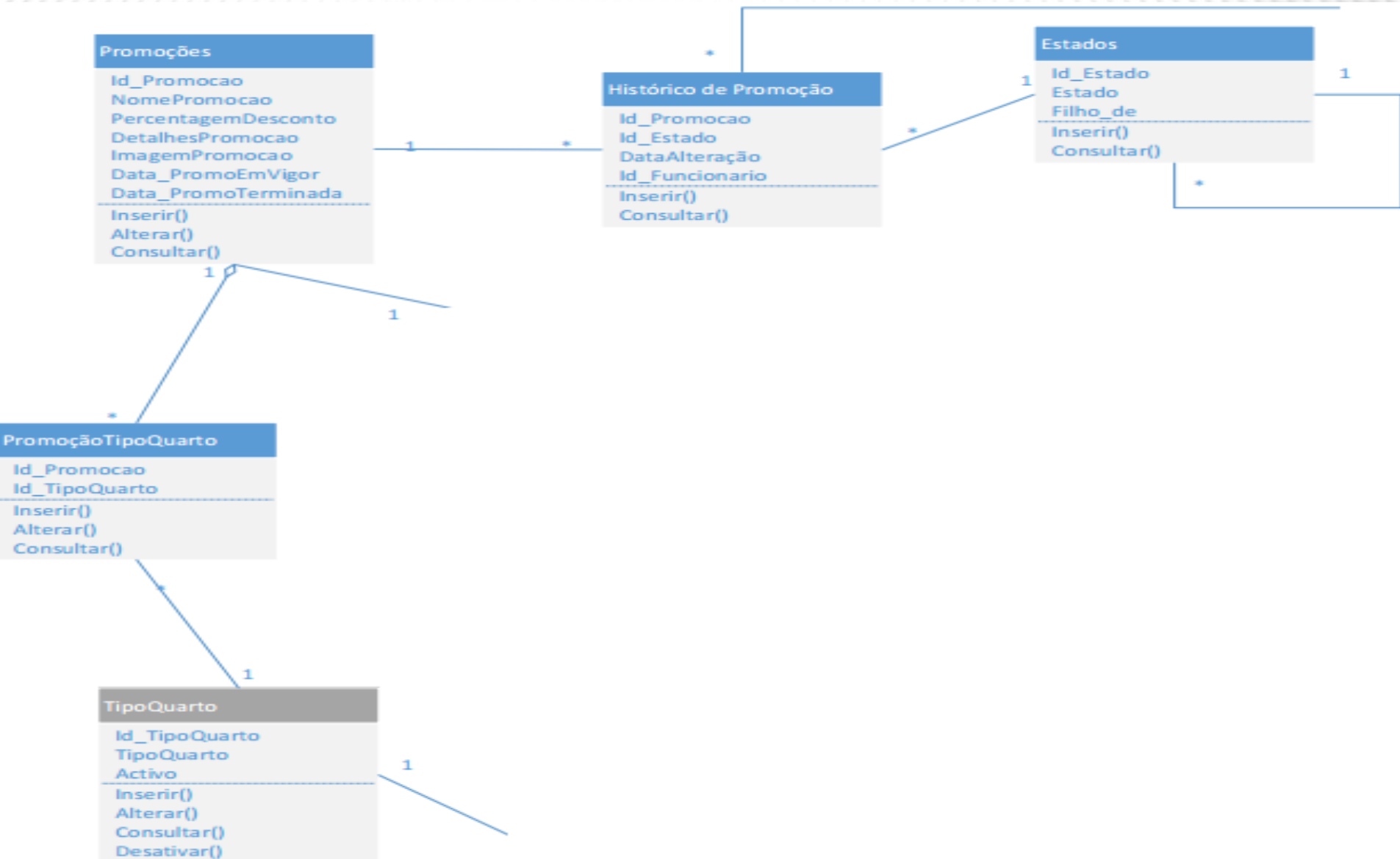


CRM-DIAGRAMA DE CLASSES

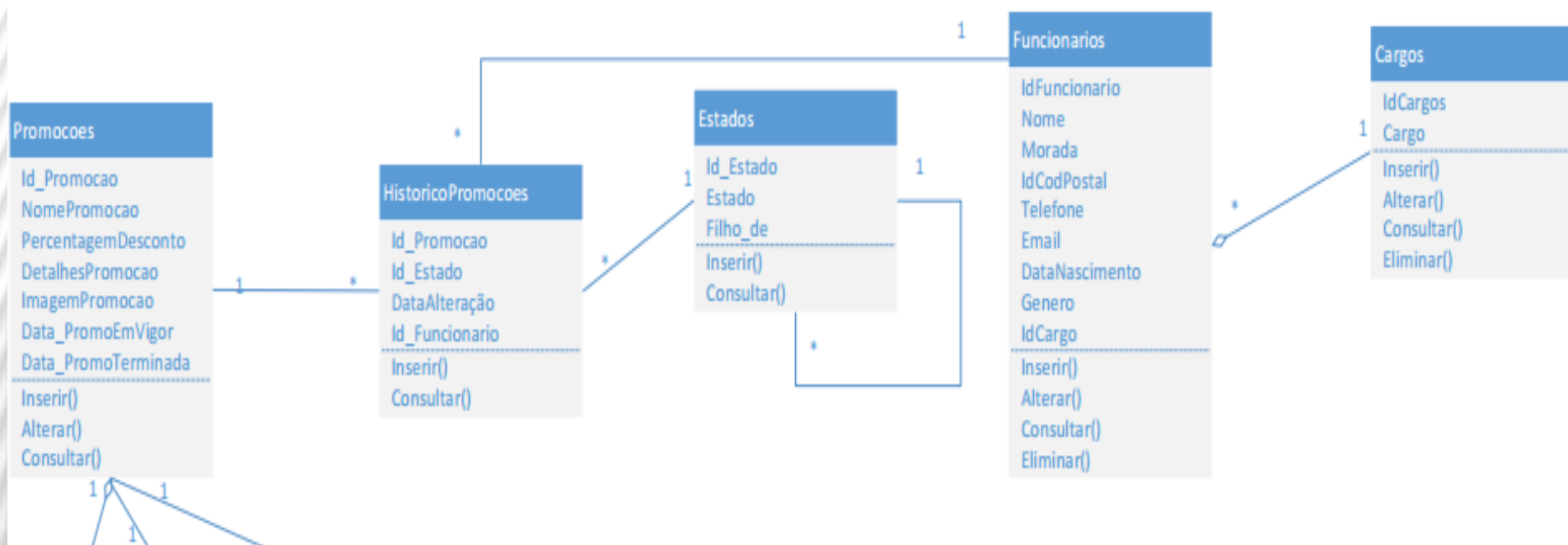




CRM-DIAGRAMA DE CLASSES

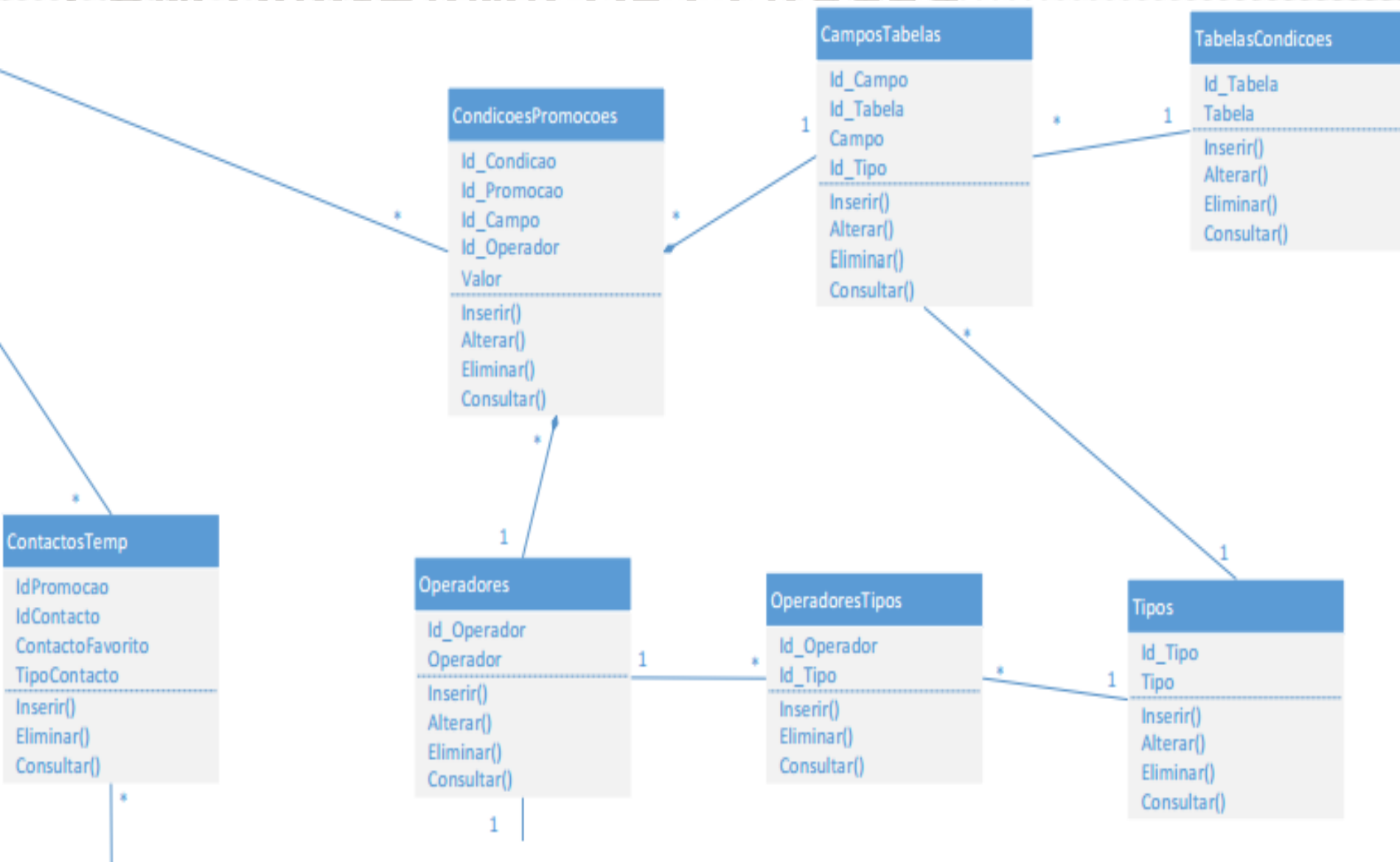


CRM-DIAGRAMA DE CLASSES



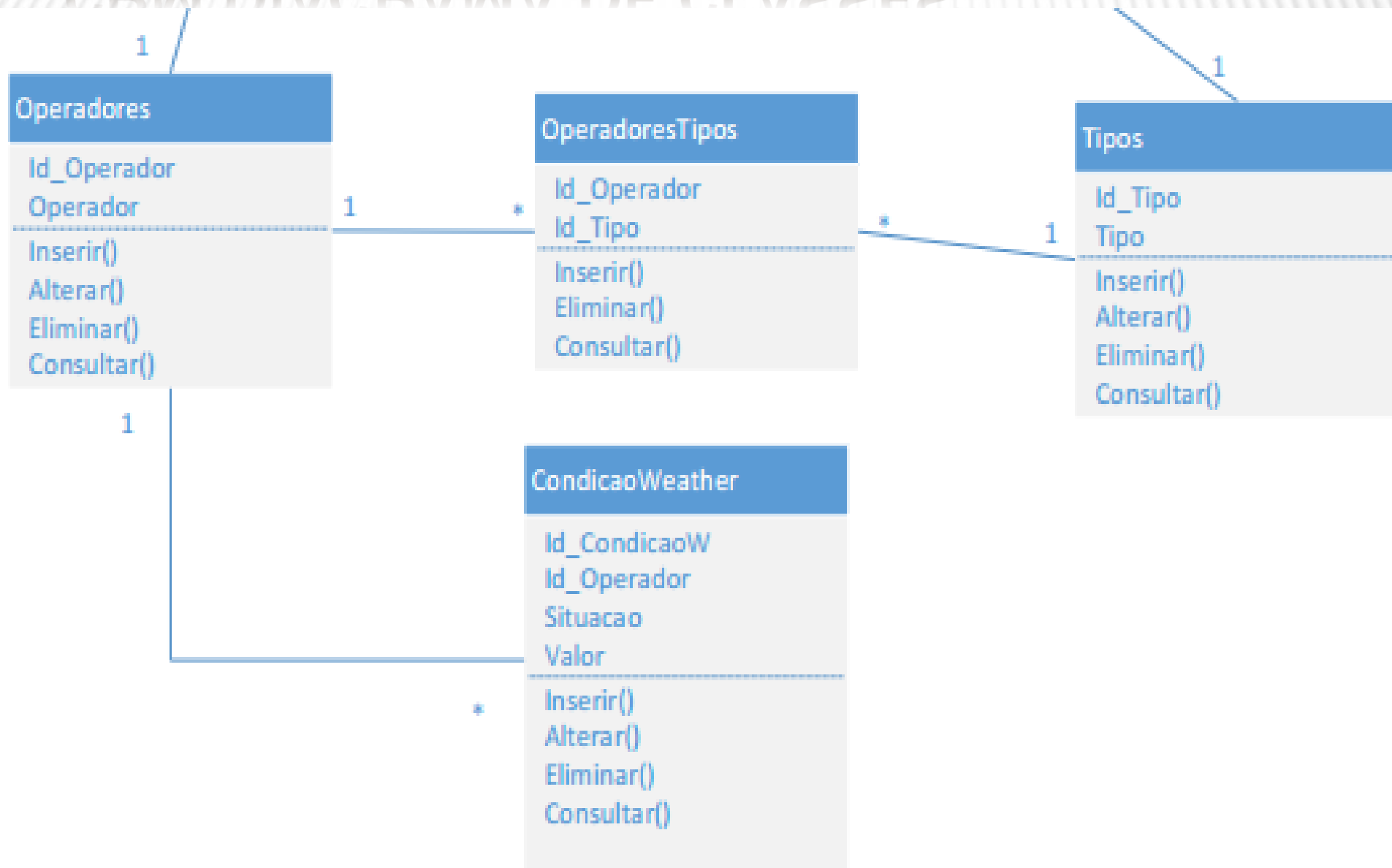


CRM-DIAGRAMA DE CLASSES



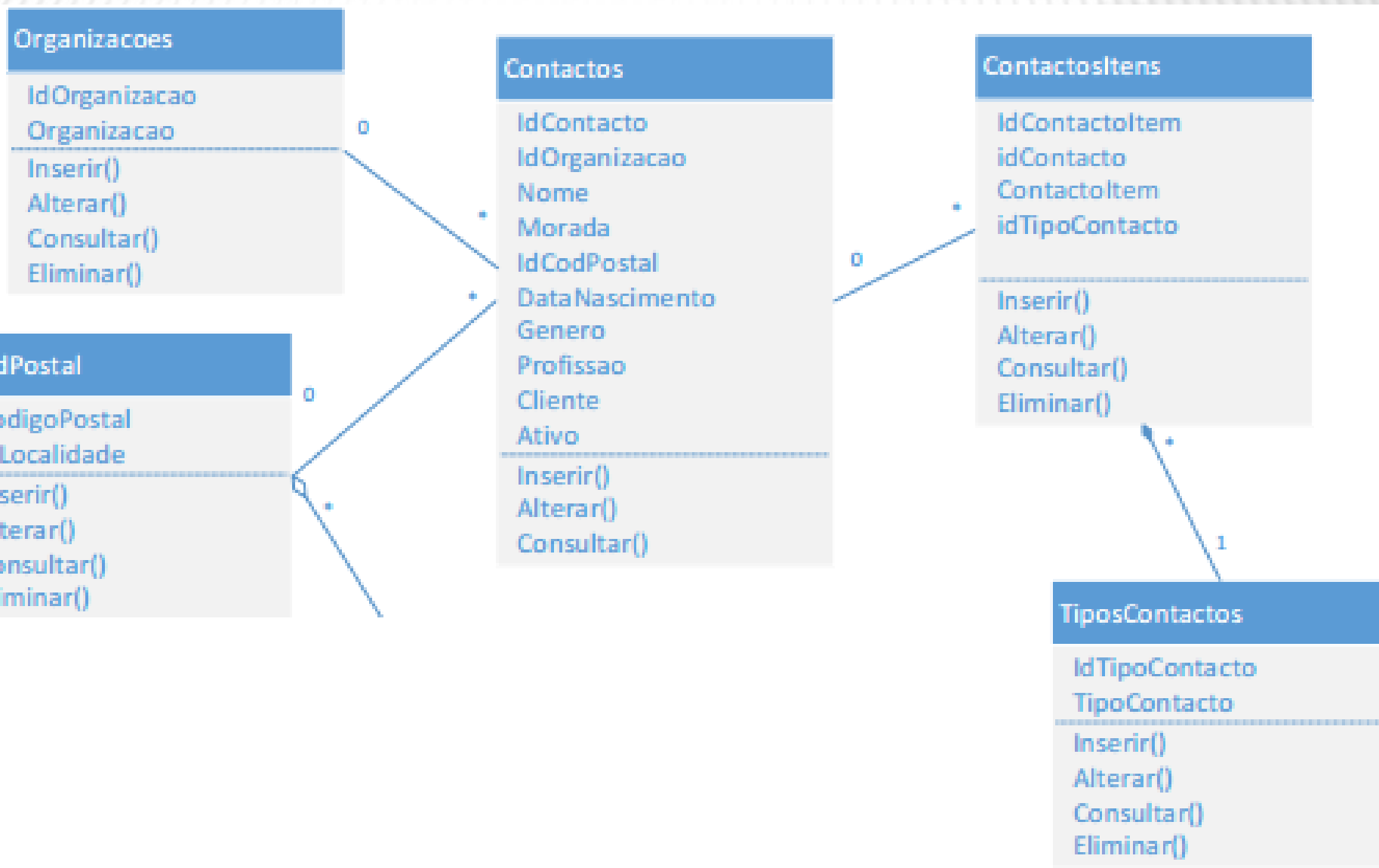


CRM-DIAGRAMA DE CLASSES





CRM-DIAGRAMA DE CLASSES



CRM-SEMÂNTICA



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

Nome do campo	Tipo de dados	Descrição	Valores válidos	Formato	Restrições
Id_Promocao	int	(PK) Id da promoção	–	10 caracteres (modo leitura)	– Não nulo – Inteiros – Únicos
NomePromocao	varchar(50)	Nome da promoção	–	50 caracteres	– Não nulo
PercentagemDesconto	Int	Percentagem do desconto	0 a 100	4 caracteres	– Não nulo – Entre 0 e 100
DetalhesPromocao	varchar(MAX)	Detalhes da promoção	–	250 caracteres	–
ImagemPromocao	varchar(MAX)	Caminho da imagem	–	100x100px ou 800x600px	
Data_PromoEmVigor	date	Data em que a promoção entra em vigor	>= data atual	20 caracteres	– Não nulo
Data_PromoTermina	date	Data em que a promoção termina	> Data_PromoEmVigor	20 caracteres	– Não nulo

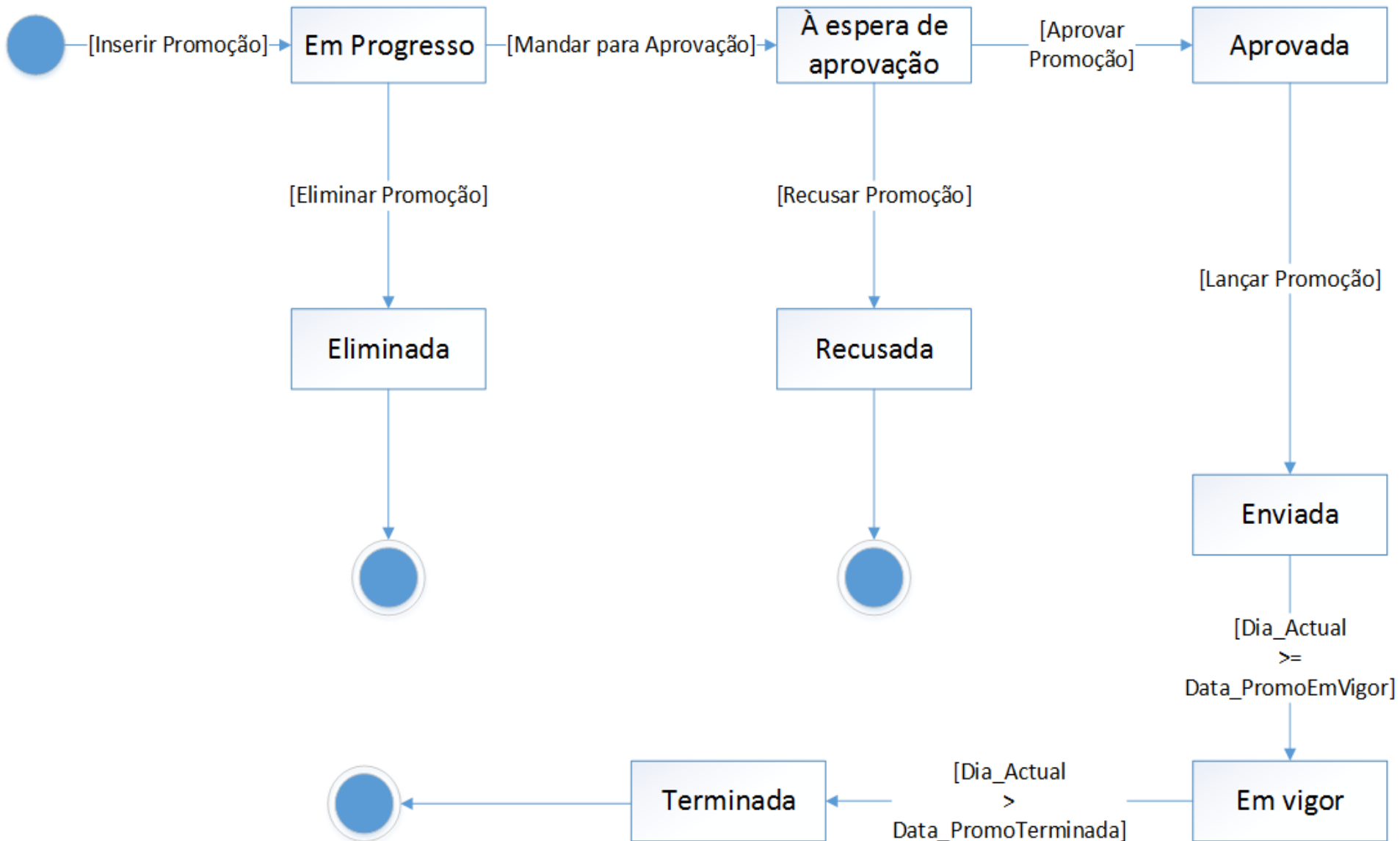


CRM-DIAGRAMAS DE CLASSES

Nome	Descrição
Inserir()	<p>Operação que permite inserir uma promoção</p> <ol style="list-style-type: none">1. Introduzir o nome da promoção, percentagem de desconto, data em que a promoção entra em vigor e data em que a promoção termina. Campos opcionais: detalhes da promoção e imagem da promoção2. O sistema gera o Id_Promocao3. Registrar a operação no histórico<ol style="list-style-type: none">a. Histórico de promoções: inserir()b. NOTA: O Id_Estado fica no estado “Em progresso”
Alterar()	<p>Operação que permite alterar uma promoção (apenas promoções que se encontrem no estado “Em progresso”)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selecionar a promoção2. Alterar os campos necessários e que forem permitidos3. Atualizar a promoção4. Registrar a operação no histórico
Consultar()	<p>Operação que permite consultar uma promoção</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selecionar a promoção2. O sistema mostra os detalhes da promoção<ol style="list-style-type: none">a. Histórico de promoções: consultarHistorico(estadoAtual)
Eliminar()	<p>Operação que permite eliminar uma promoção (apenas promoções que estejam no estado “Em progresso”)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selecionar a promoção2. O sistema mostra os detalhes da promoção<ol style="list-style-type: none">a. Operação Consultar()3. Eliminar a promoção4. Registrar a operação no histórico



CRM-DIAGRAMA DE ESTADOS



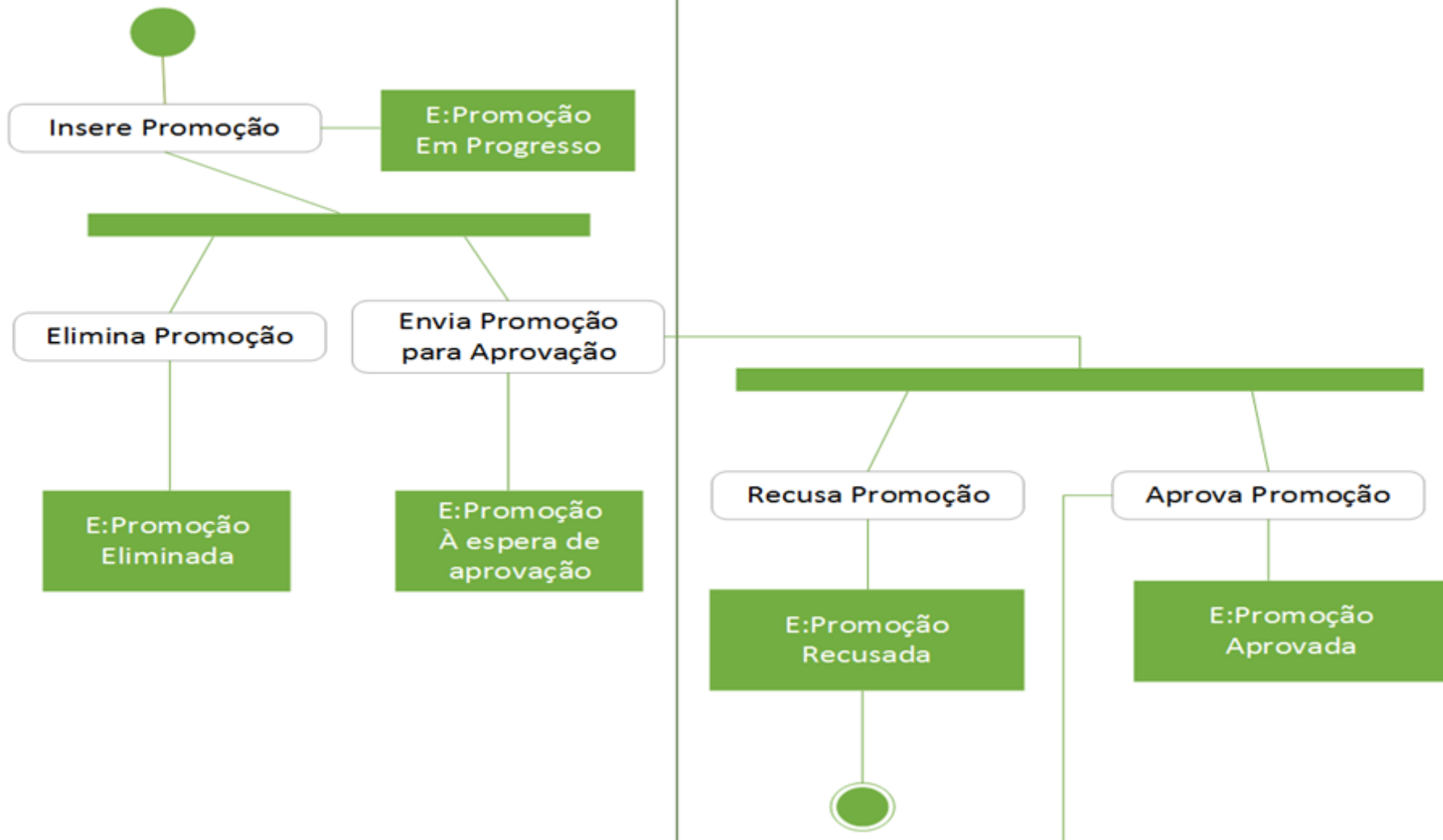


CRM-DIAGRAMA DE ACTIVIDADES

Processo das promoções

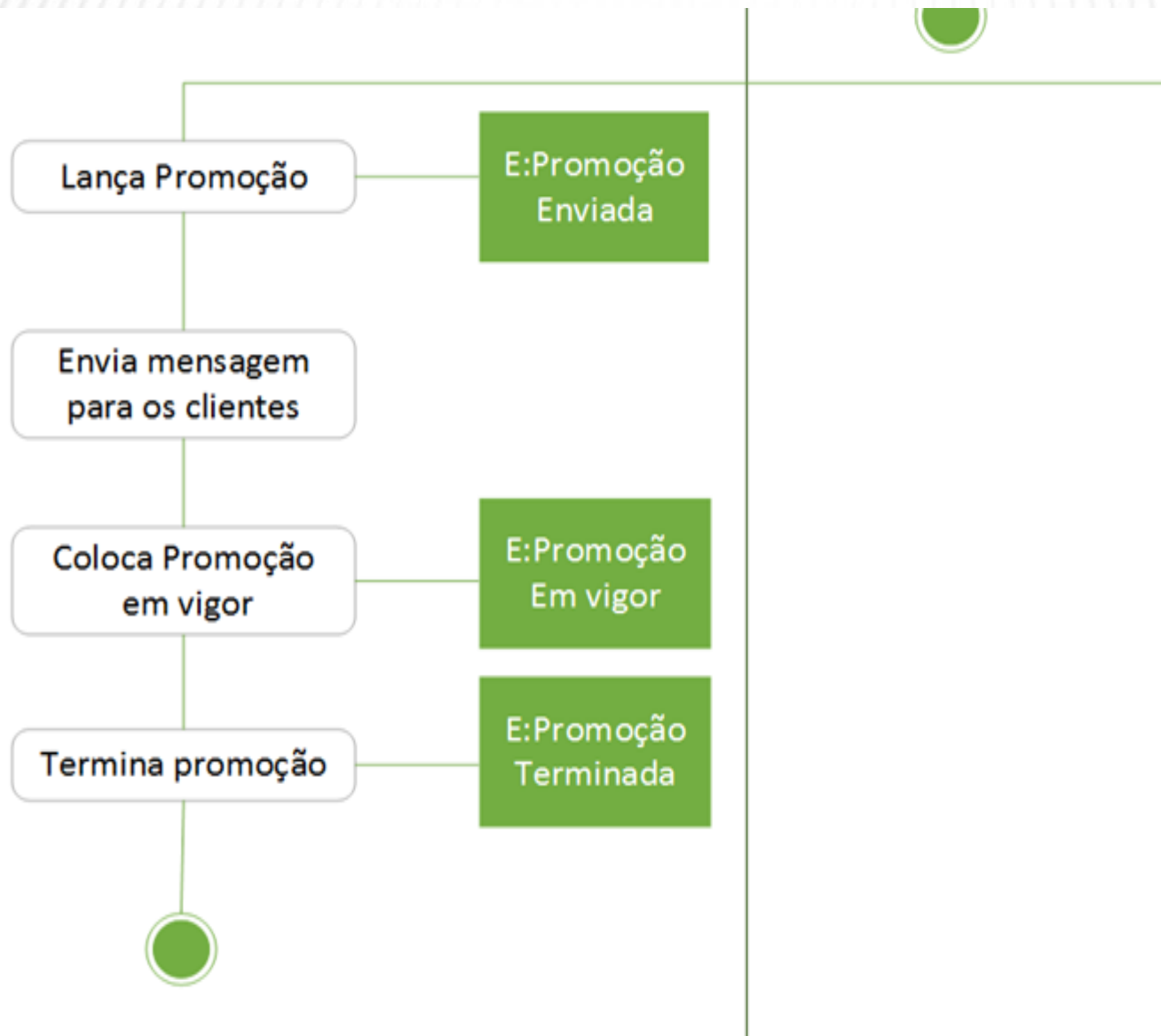
Gestor de marketing

Director do Hotel





CRM-DIAGRAMA DE ACTIVIDADES





CRM-DIAGRAMA DE ACTIVIDADES

