



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

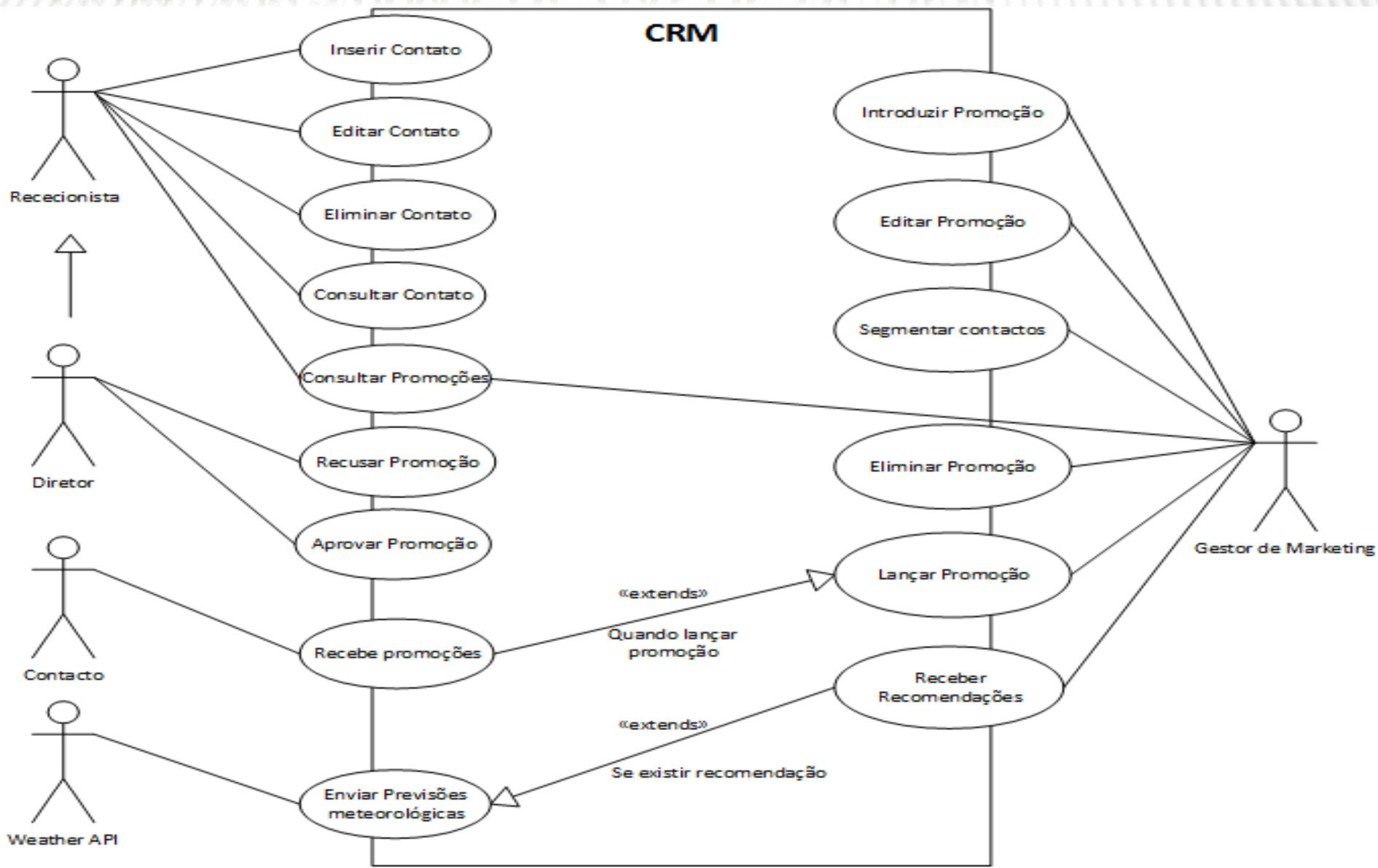
ID	Nome da Tarefa	Início	Conclusão	Duração
1	Introdução	25-09-2014	25-09-2014	1h
2	Diagrama de contexto	25-09-2014	25-09-2014	6h
3	Casos de uso (diagrama)	02-10-2014	03-10-2014	10h
4	casos de uso (tabela)	25-09-2014	26-09-2014	9h
5	descrição casos de uso	09-10-2014	15-10-2014	34h
6	Diagramas de sequência	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



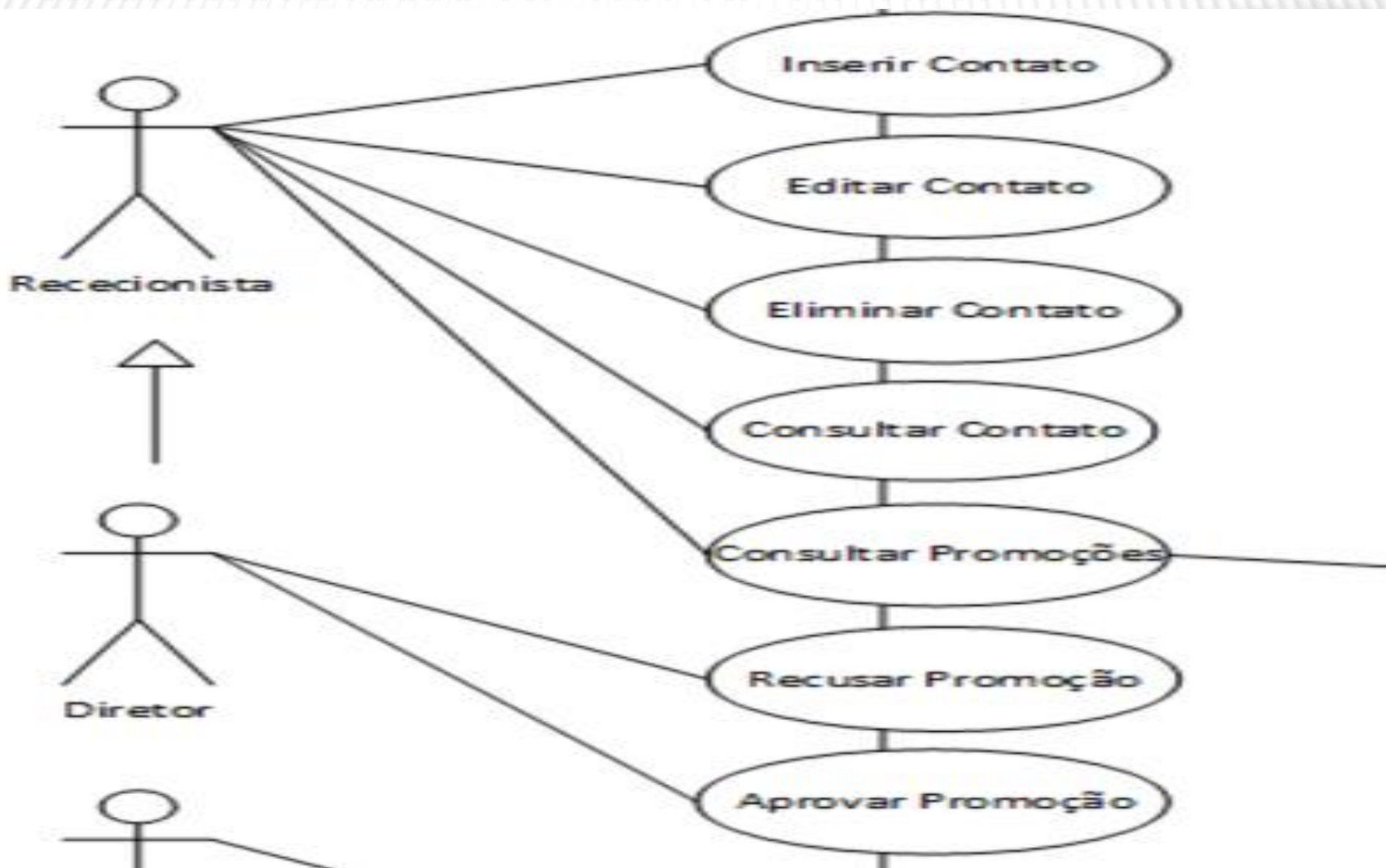
# CRM-DIAGRAMA DE CONTEXTO



# CRM-DIAGRAMA DE CASOS DE USO

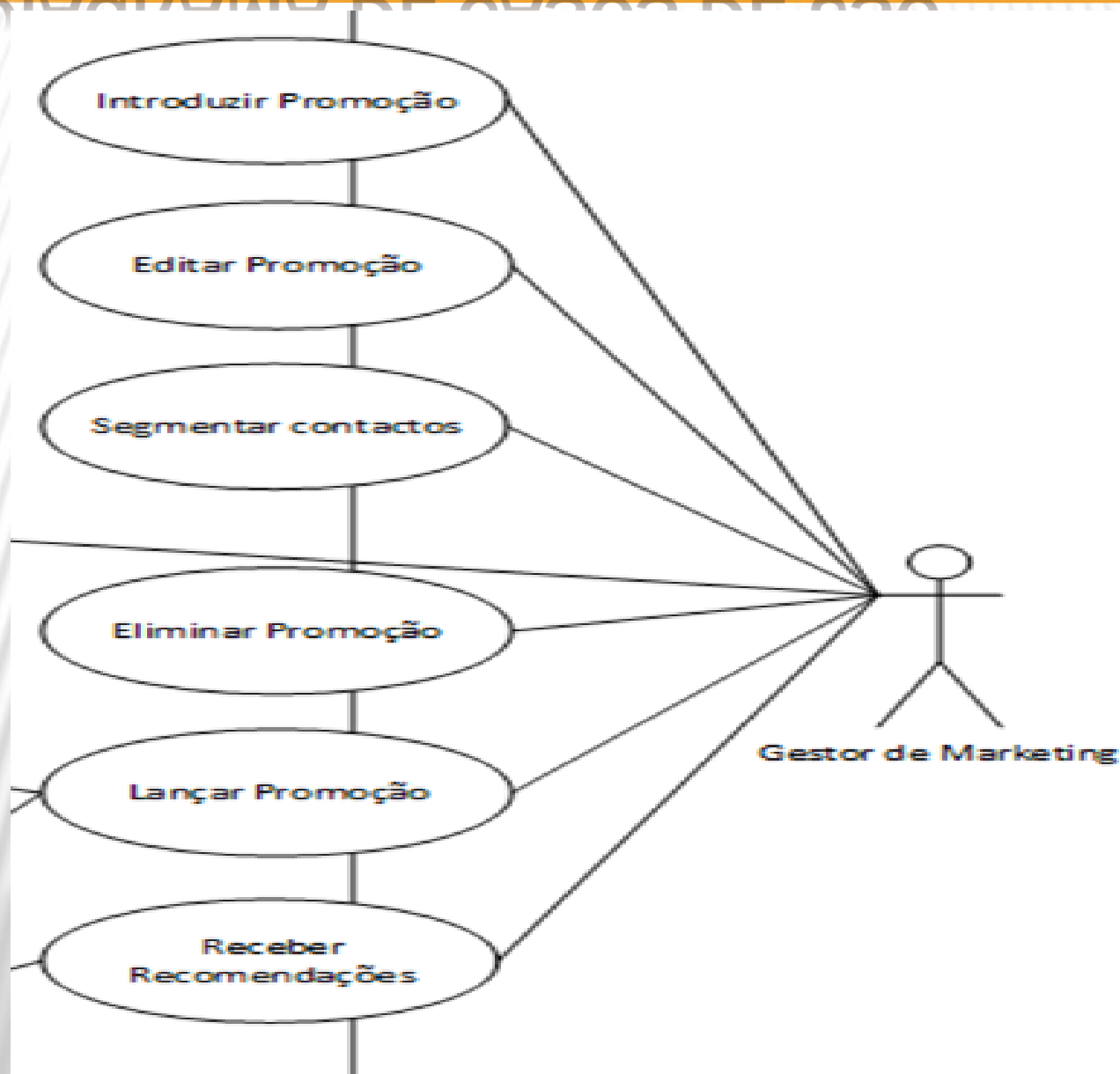


# CRM-DIAGRAMA DE CASOS DE USO

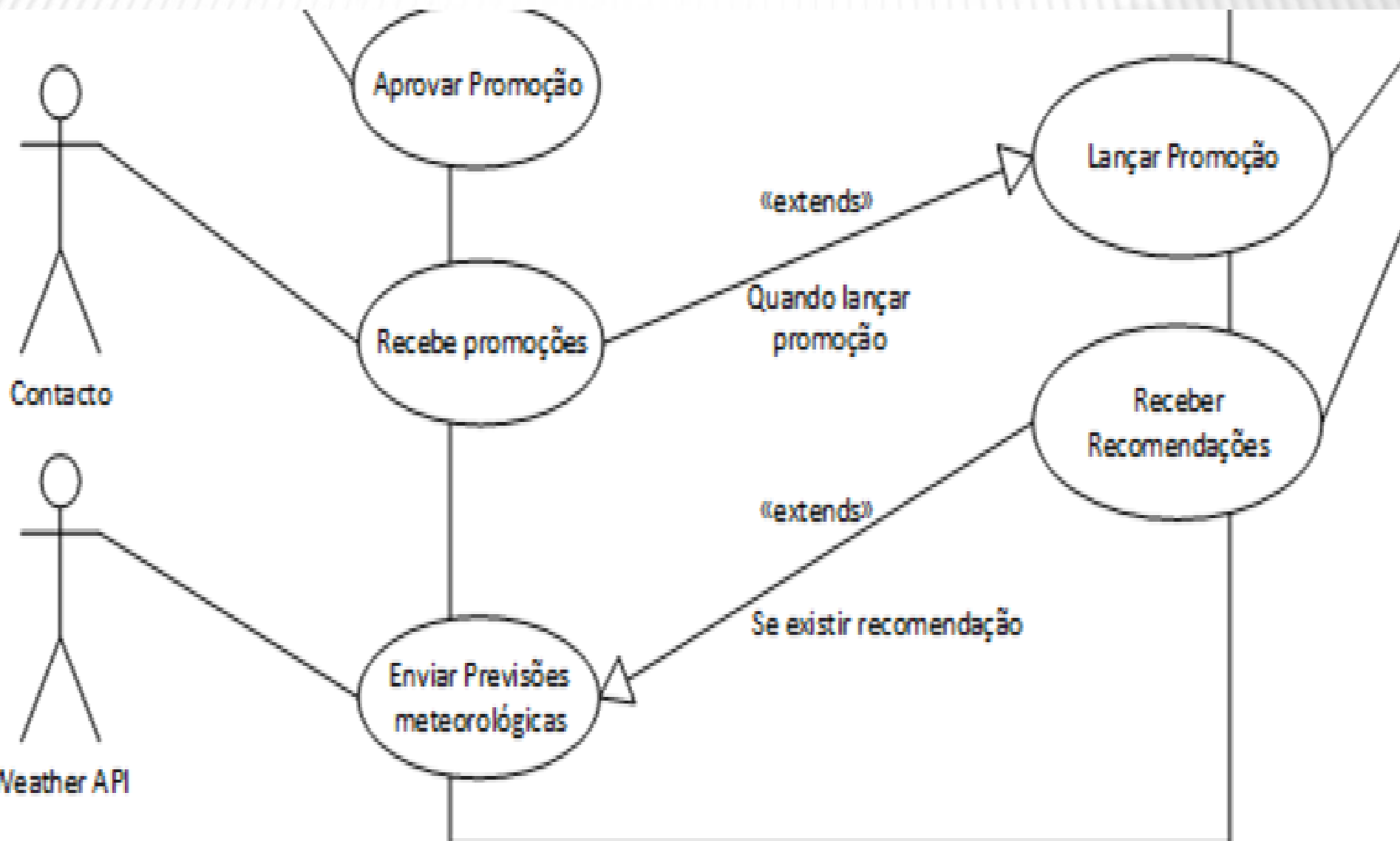




# CRM-DIAGRAMA DE CASOS DE USO



# 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"><li>1. O ator clica no botão “Inserir promoção”</li><li>2. O sistema disponibiliza a lista de quartos</li><li>3. O ator seleciona o quarto(s)</li><li>4. O sistema mostra o formulário (Nome da promoção, percentagem de desconto, detalhes da promoção, imagem da promoção, data de início, data de fim)</li><li>5. O ator preenche os campos e confirma os dados</li><li>6. O sistema guarda o registo</li></ol>
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"><li>• Verificar se ao omitir campos obrigatórios, o sistema apresenta mensagem de erro.</li><li>• Verificar se o nº max. Utilizações <math>\geq 1</math> e apenas permitir atualizar numéricos.</li><li>• A data fim não pode ser inferior à data início</li></ul>

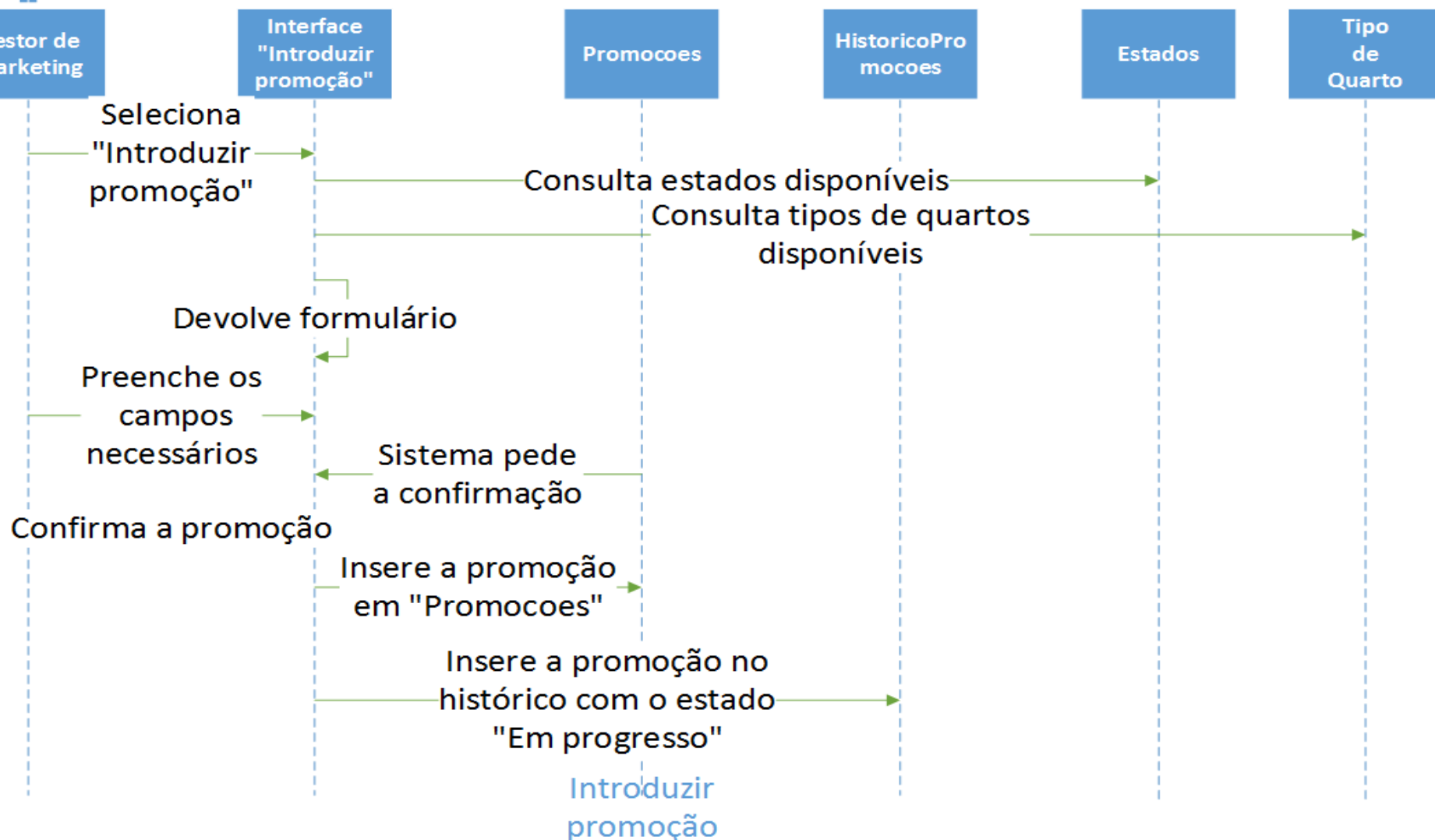


# CRM-DESCRIÇÃO DE CASOS DE USO

Nome	Segmentar contactos
Objetivo	O ator segmenta os contactos
Prioridade	Média
Pré-condição	Login válido
Cenário principal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. O sistema habilita o botão “Segmentar contactos”</li><li>2. O ator clica no botão “Segmentar contactos”</li><li>3. O sistema mostra o formulário da segmentação de contactos</li><li>4. O ator escolhe os campos necessários à segmentação</li><li>5. O sistema guarda o registo</li></ol>
Cenário alternativo	O ator pode clicar no botão “Cancelar” a qualquer momento
Pós-condição	
Casos de teste	

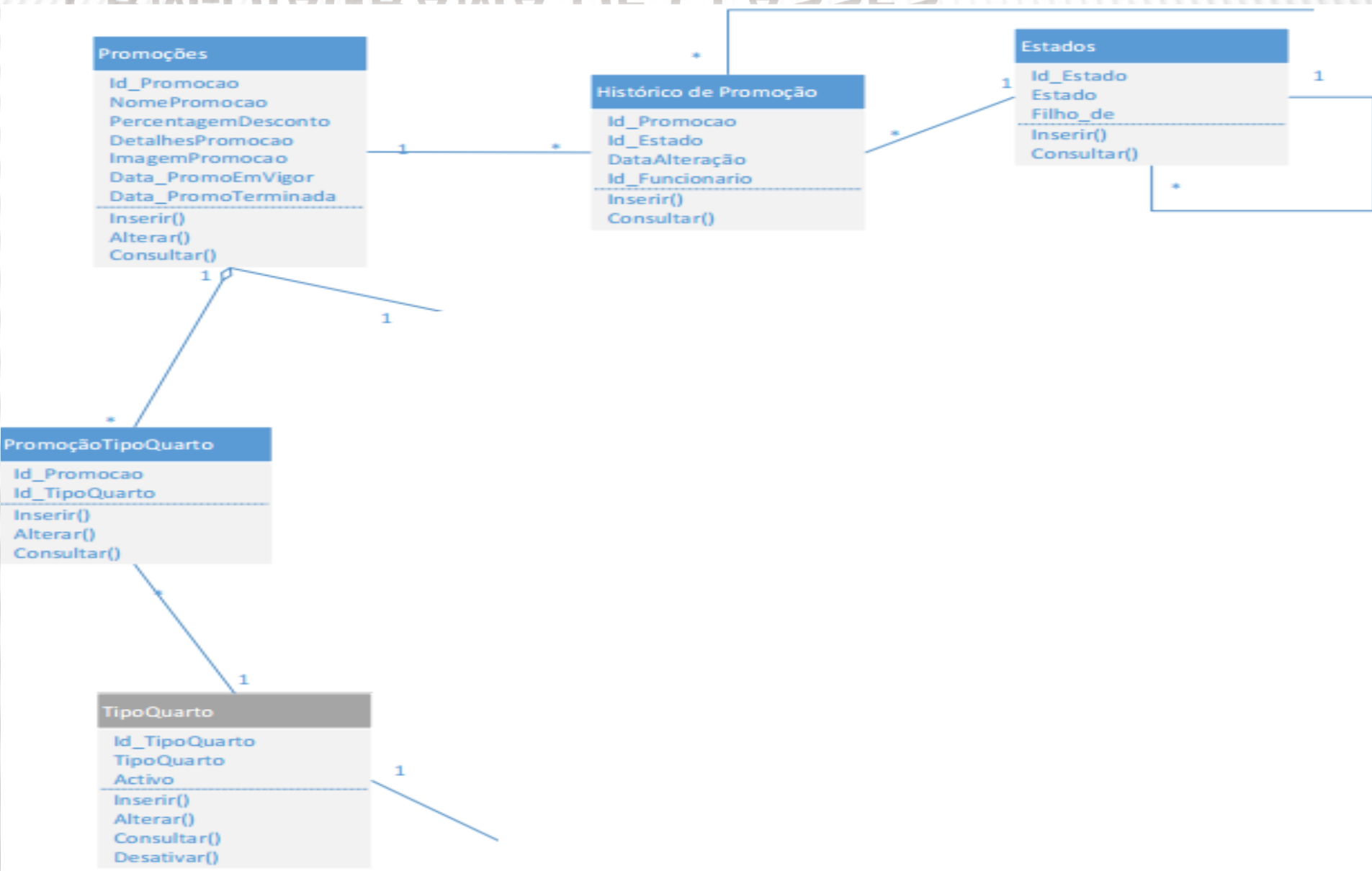


# CRM-DIAGRAMAS DE SEQUÊNCIA



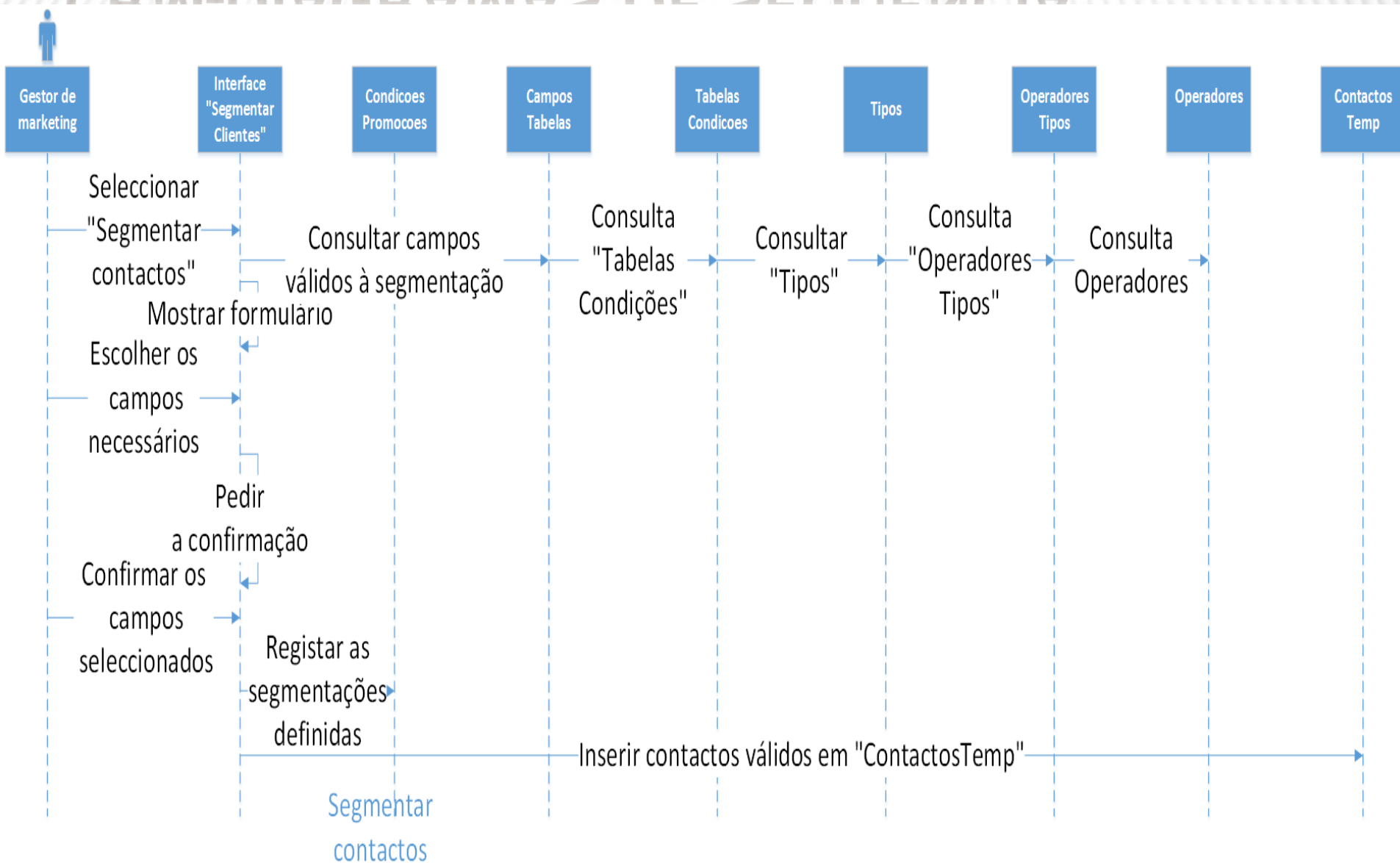


# CRM-DIAGRAMA DE CLASSES



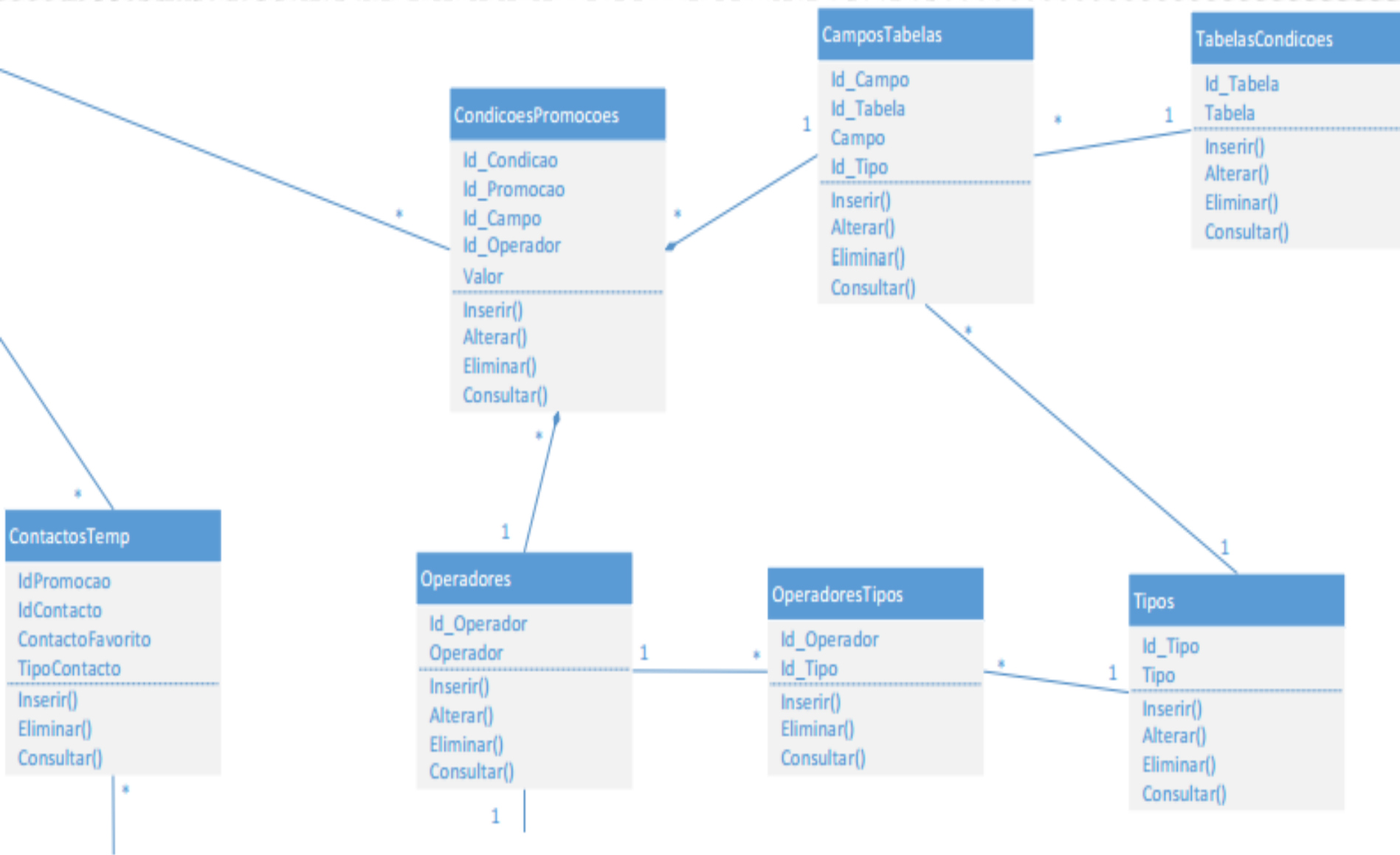


# CRM-DIAGRAMAS DE SEQUÊNCIA





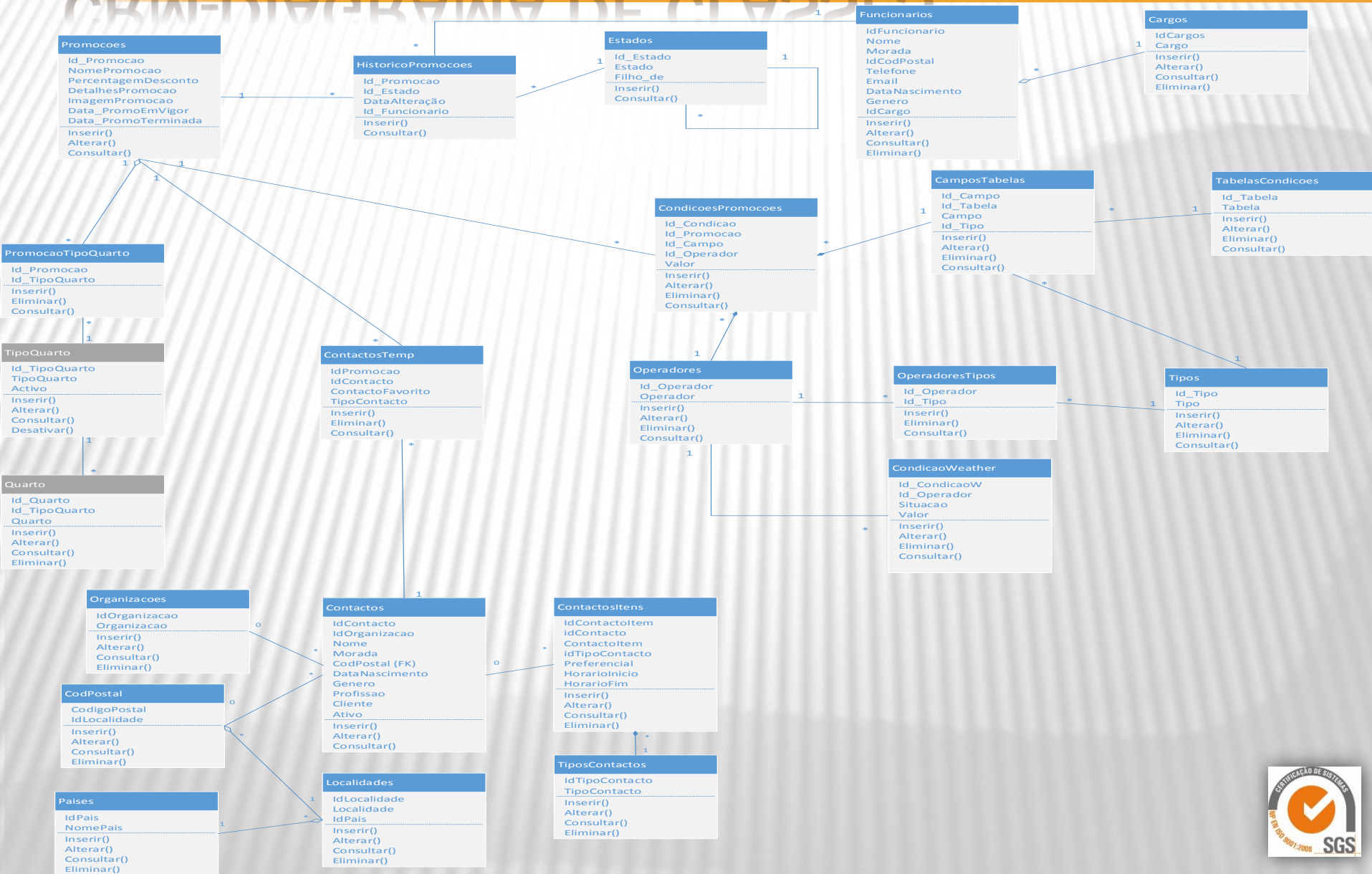
# CRM-DIAGRAMA DE CLASSES





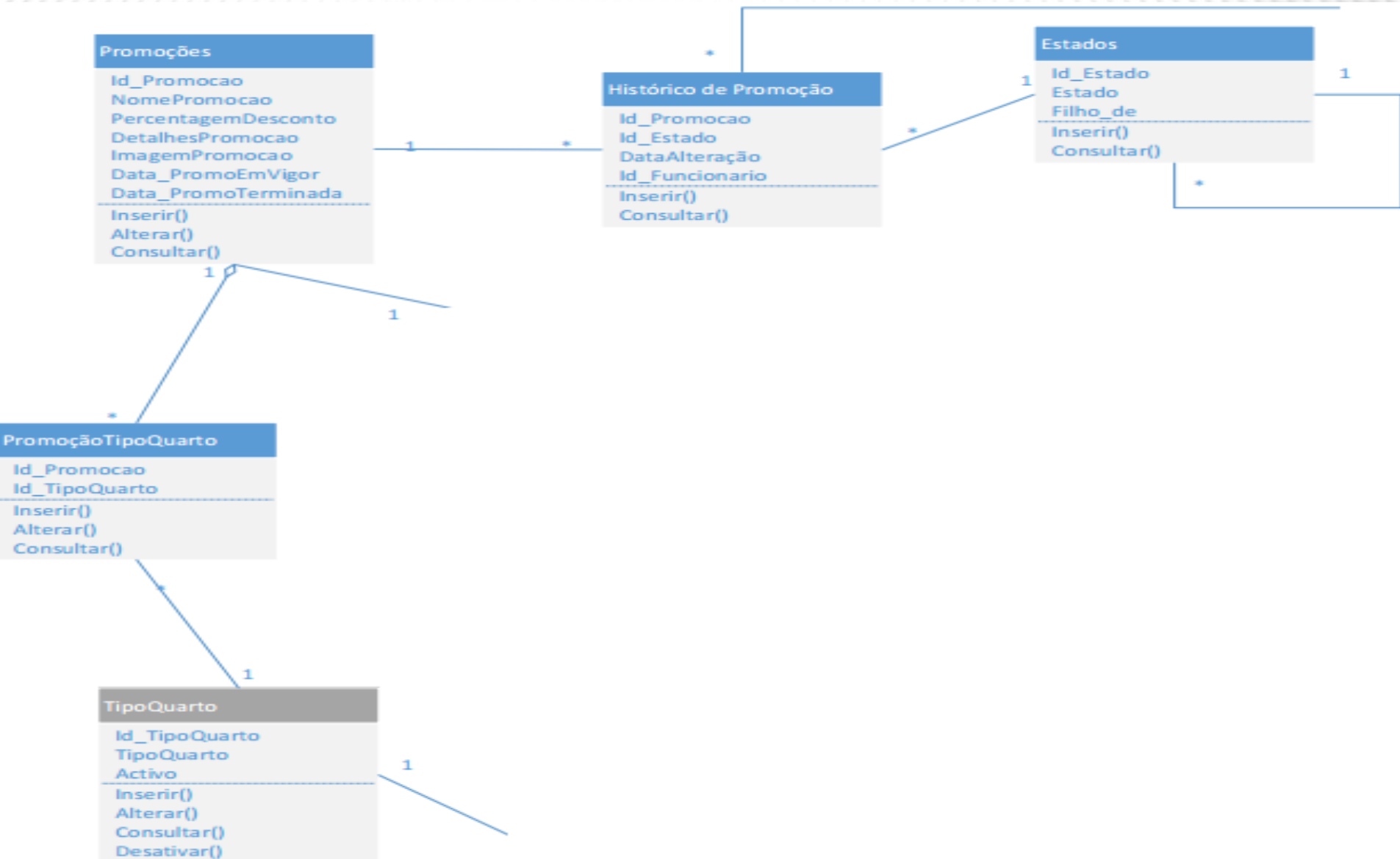


# CRM-DIAGRAMA DE CLASSES

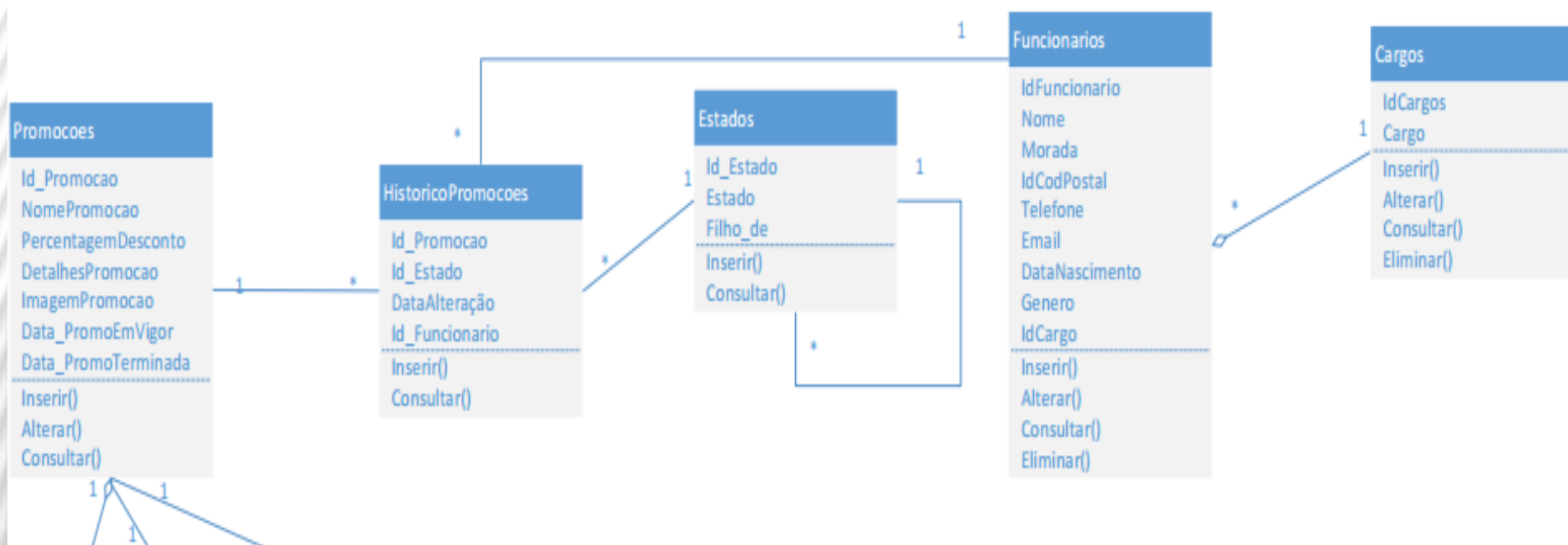




# CRM-DIAGRAMA DE CLASSES

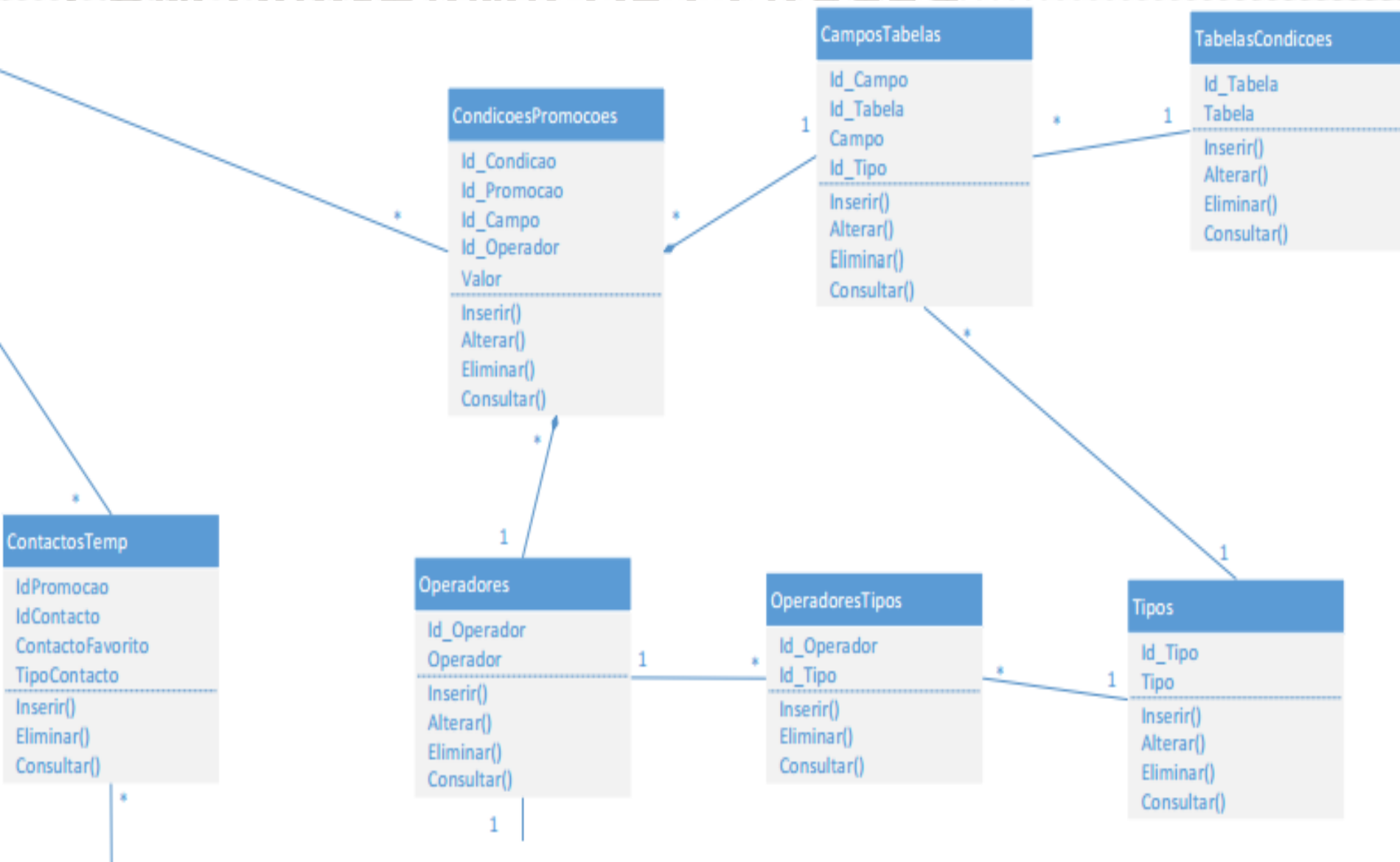


# CRM-DIAGRAMA DE CLASSES



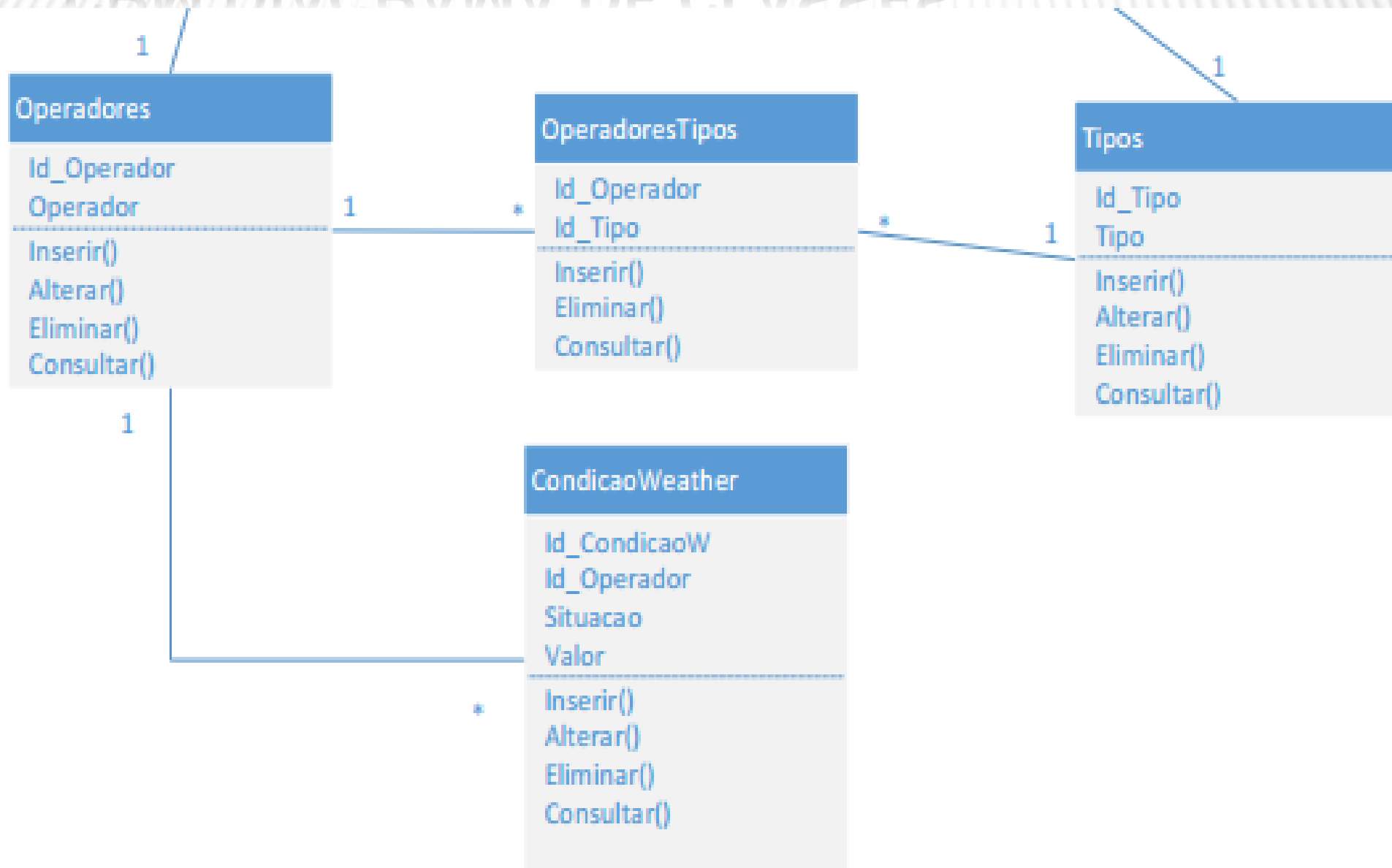


# CRM-DIAGRAMA DE CLASSES



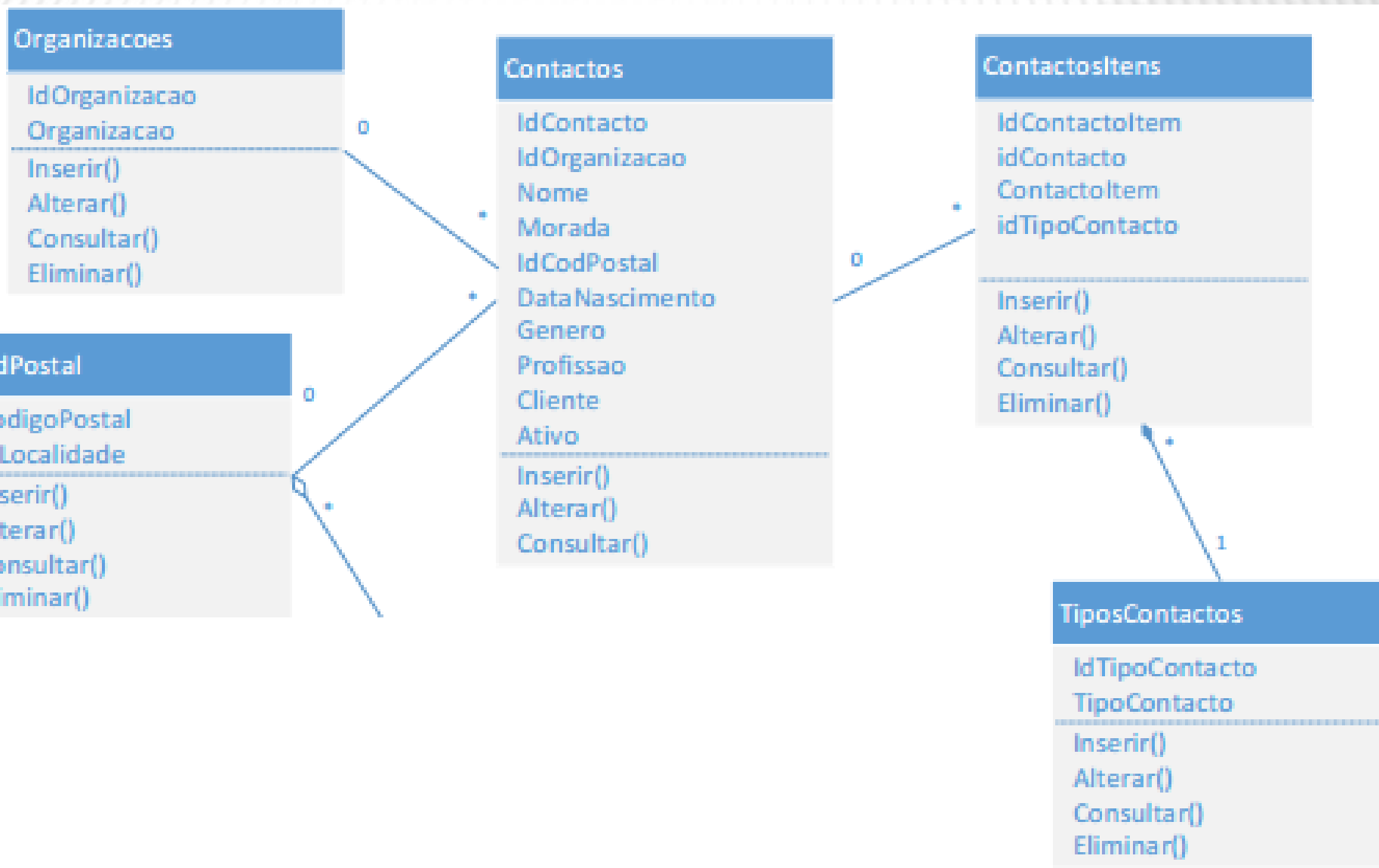


# CRM-DIAGRAMA DE CLASSES





# 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

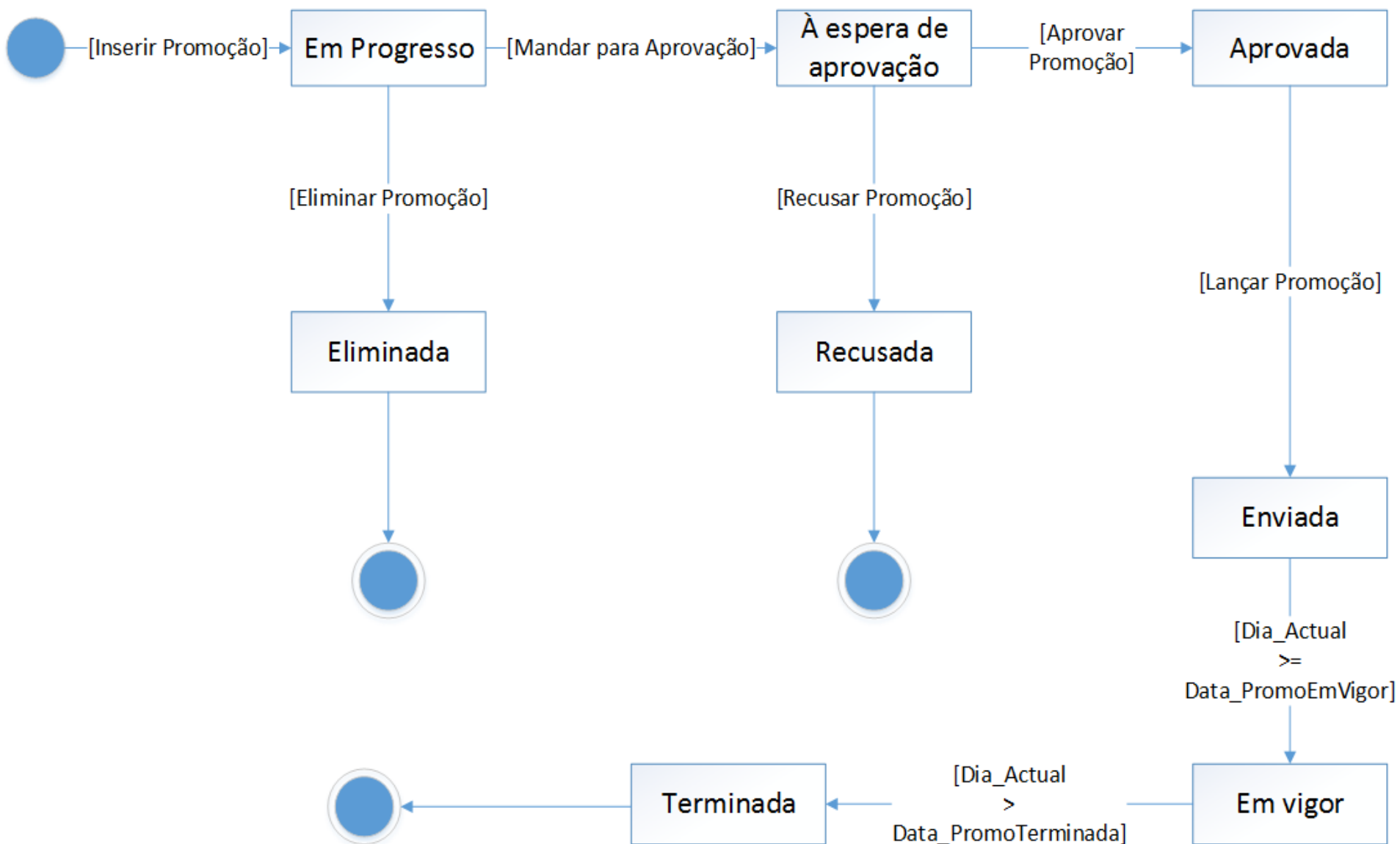


# CRM-DIAGRAMAS DE CLASSES

Nome	Descrição
Inserir()	<p>Operação que permite inserir uma promoção</p> <ol style="list-style-type: none"><li>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 promoção</li><li>2. O sistema gera o Id_Promocao</li><li>3. Registrar a operação no histórico<ol style="list-style-type: none"><li>a. Histórico de promoções: inserir()</li><li>b. NOTA: O Id_Estado fica no estado “Em progresso”</li></ol></li></ol>
Alterar()	<p>Operação que permite alterar uma promoção (apenas promoções que se encontrem no estado “Em progresso”)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecionar a promoção</li><li>2. Alterar os campos necessários e que forem permitidos</li><li>3. Atualizar a promoção</li><li>4. Registrar a operação no histórico</li></ol>
Consultar()	<p>Operação que permite consultar uma promoção</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecionar a promoção</li><li>2. O sistema mostra os detalhes da promoção<ol style="list-style-type: none"><li>a. Histórico de promoções: consultarHistorico(estadoAtual)</li></ol></li></ol>
Eliminar()	<p>Operação que permite eliminar uma promoção (apenas promoções que estejam no estado “Em progresso”)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecionar a promoção</li><li>2. O sistema mostra os detalhes da promoção<ol style="list-style-type: none"><li>a. Operação Consultar()</li></ol></li><li>3. Eliminar a promoção</li><li>4. Registrar a operação no histórico</li></ol>



# CRM-DIAGRAMA DE ESTADOS



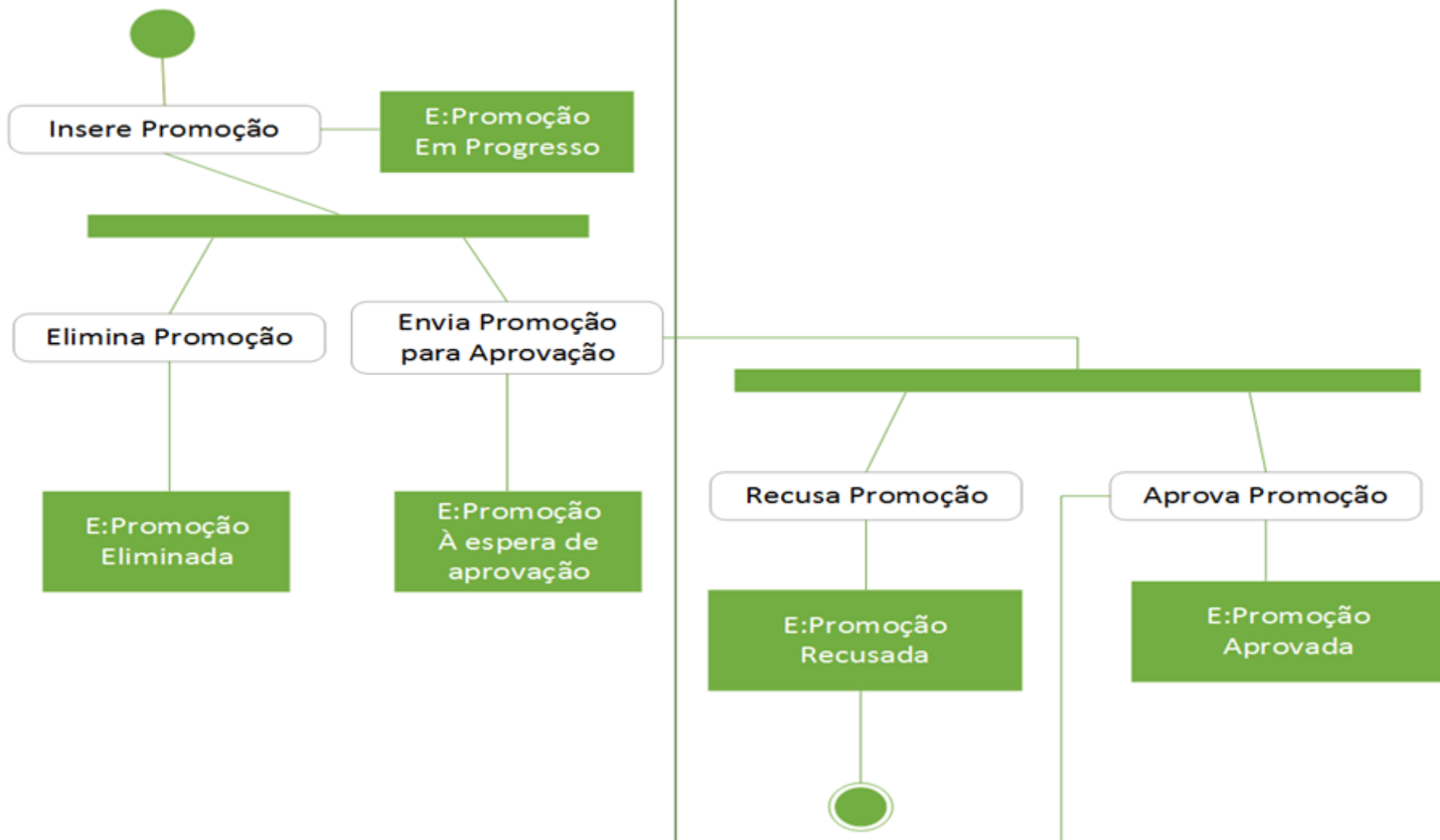


# CRM-DIAGRAMA DE ACTIVIDADES

## Processo das promoções

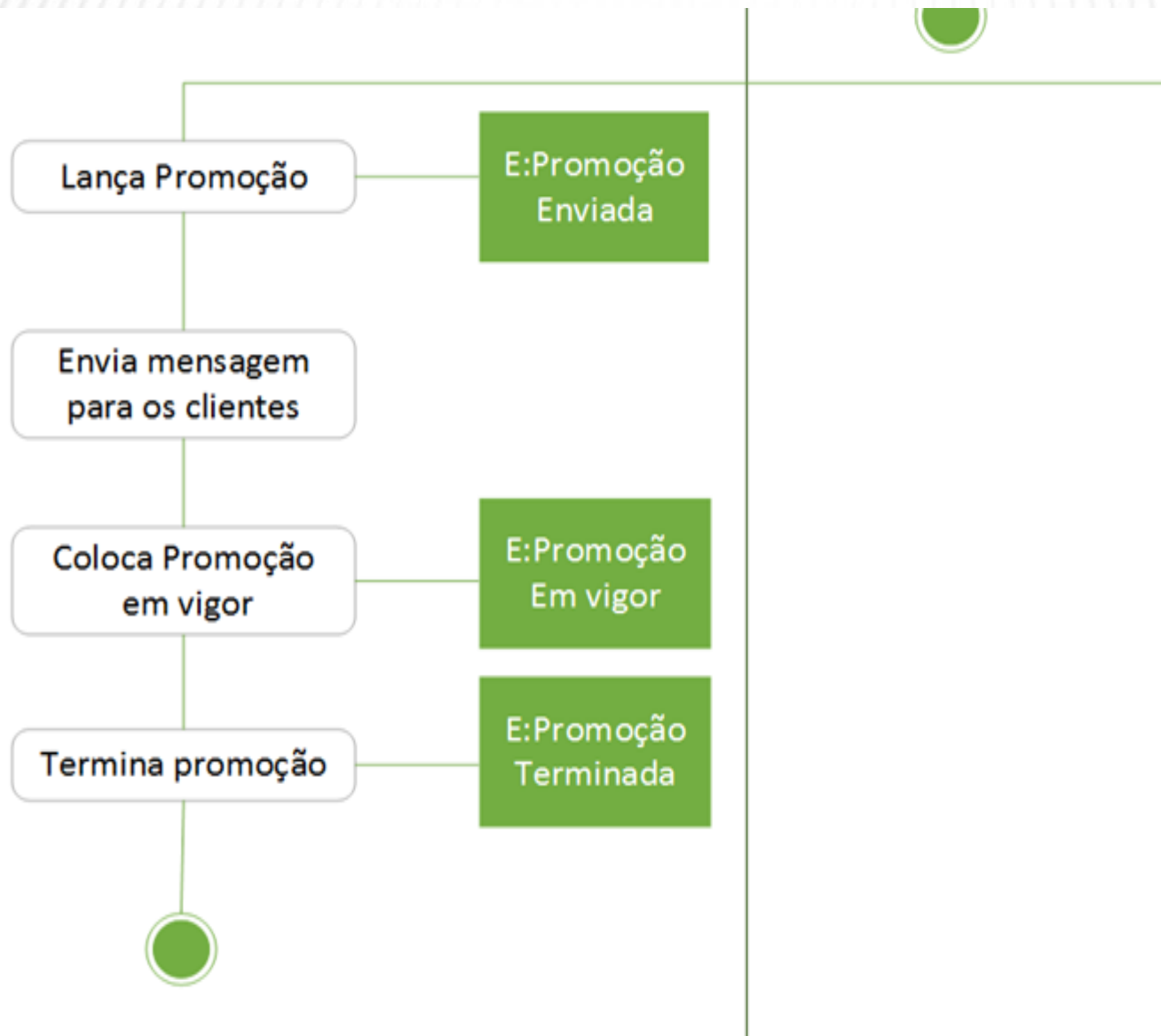
Gestor de marketing

Director do Hotel





# CRM-DIAGRAMA DE ACTIVIDADES





# CRM-DIAGRAMA DE ACTIVIDADES

