**Shopping Solutions e-Commerce**

Metas de Qualidade

v0.1.0

**Histórico de Revisão**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 03/10/2016 | 0.1.0 | Inicio do desenvolvimento do documento | Cassiano Vellames |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Objetivo** | **Indicador** | **Meta** |
| Produto | Baixo índice de chamados | Aberturas de chamados mensais no GLPI | Até 5 chamados mensais |
|  | Alta disponibilidade | Tempo online do sistema durante o mês | 99% de disponibilidade |
| Cliente | Alto índice de satisfação | Pesquisa de satisfação (Notas de 0 a 5) | Atingir nota 4 ou superior |
|  | Baixo índice de reclamações | Indice de reclamações mensais | 1 reclamação ou inferior |
| Colaborador | Baixo indice de rotatividade | Número de colaboradores dispensados do projeto | 10% ou inferior |
| Empresa | Conseguir mais clientes com o sistema | Número de Contratos fechados por mês | 3 ou superior |