

# Projeto RCONNECT

## 12 – Lista de Características

FACULDADE IMPACTA DE TECNOLOGIA

TURMA DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO – 3A

ENGENHARIA DE REQUISITOS

## Sumário

1	Lista de Características (Descrição de cada Característica)	2
2	Alunos	7

## 1 Lista de Características (Descrição de cada Característica)

ID	Características	Descrição
1	Consultar informações	Os três perfis de usuários conseguirão consultar suas respectivas informações, disponibilizadas ao seu perfil.
2	Disponibilizar página link "Sobre nós"	O sistema apresentará um resumo sobre a trajetória da empresa.
3	Verificar disponibilidade de cobertura	O cliente inserindo o CEP, poderá consultar se em sua região existe a possibilidade de implementar os planos.
4	Disponibilizar a Missão, Visão e Valores da empresa	O sistema informará a direção estratégica da empresa: da integração das operações à estratégia da companhia e da motivação da equipe.
5	Filtrar tipo de serviço	O sistema filtra por CEP a disponibilidade de cobertura para os tipos de planos (fibra óptica).
6	Visualizar os preços dos serviços	O cliente visualiza os planos e os tipos de vantagens que cada um possui, bem como suas restrições de download e upload.
7	Contratar plano	O cliente seleciona e contrata um determinado plano e, respectivamente, agendar a instalação.
8	Inserir número do protocolo	O sistema gera automaticamente um número de protocolo, pois o cliente poderá consultar os chamados que foram abertos por ele.
9	Consultar estoque de equipamentos	O suporte e o administrador, poderá verificar se há equipamentos suficientes para um período, exemplos: cabeamentos, roteadores, switch etc.
10	Cancelar agendamento	O cliente pode efetuar o cancelamento de um agendamento referente a um chamado técnico com instalação, reparo etc.

<b>11</b>	Efetuar login	O cliente/suporte/administrador, irá se conectar na plataforma inserindo seus dados de acesso, como e-mail e senha.
<b>12</b>	Cadastrar novos clientes	O administrador preenche com os dados obrigatórios do cliente para manuseio das operações: nome completo, cpf, data de nascimento, endereço, telefone etc.
<b>13</b>	Editar cliente	O administrador e os técnicos podem realizar a alteração dos dados cadastrais de clientes para manter os mesmos atualizados.
<b>14</b>	Ativar cliente	O cliente após um tempo com o perfil desativado, pode ter sua conta ativada novamente pelo administrador.
<b>15</b>	Inativar o cliente	O cliente pode optar por ficar um período inativo.
<b>16</b>	Cliente inadimplente	O administrador determinará que os clientes inadimplentes terão o seu perfil suspenso até que todas as faturas sejam pagas.
<b>17</b>	Disponibilizar manual	O técnico disponibiliza um manual para uso do site com as principais funções do mesmo.
<b>18</b>	Disponibilizar FAQ	O sistema disponibiliza um Portal de perguntas e respostas com as dúvidas mais frequentes dos clientes para consultas e esclarecimentos.
<b>19</b>	Demonstrar depoimentos de clientes	Baseado em entrevistas de uso com os clientes, o administrador seleciona os depoimentos e disponibiliza como provas de usabilidade.
<b>20</b>	Consultar status do chamado	O cliente solicitante e os técnicos podem verificar a situação do status do chamado que terão 3 fases: aberto, em andamento e encerrado.
<b>21</b>	Consultar boletos	O sistema possibilita verificar boletos vencidos e a vencer.

22	Consultar boleto por inadimplentes	O sistema insere um filtro para o departamento financeiro verificar os boletos abertos vencidos e não vencidos, pagos e não pagos.
23	Abertura de chamados técnicos	O sistema disponibiliza uma área específica para abrir os chamados técnicos. Essa área é de extrema importância pois será aqui que os funcionários terão a sua agenda de chamados técnicos.
24	Realizar indicações	Os clientes poderão recomendar outras pessoas. As indicações terão descontos nos boletos.
25	Disparar e-mails	Através de uma ação de marketing o administrador poderá disparar de forma automática mensagens para os e-mails dos clientes cadastrados em sua base de dados de acordo com o seu consentimento no ato do cadastro.
26	Disparar mensagens no whatsapp	Para facilitar a comunicação com o cliente, o sistema dispara lembretes sobre o vencimento dos boletos.
27	Apresentar as redes sociais	Para engajar os clientes e manter um relacionamento, na plataforma será disponibilizado o facebook e instagram.
28	Conectar com redes sociais	Para criar um cadastro, o cliente pode gerar o cadastro através do e-mail das mídias sociais e incrementar os dados faltantes no próprio cadastro da plataforma.
29	Gerar boletos atrasados	O administrador gera um novo boleto mediante a solicitação do cliente.
30	Estabelecer contato com o cliente	O sistema armazena diversas formas de contatar o cliente, sendo e-mail, telefone, mídias etc.

31	Alterar tipos de planos	O sistema disponibiliza a substituição do plano em uso respeitando o tempo mínimo do termo de fidelidade do mesmo.
32	Disponibilizar perfis distintos de acesso	No sistema, o login de acesso terá 3 tipos de perfis: cliente, suporte e administrador. Estes perfis serão acessados pelo mesmo portal.
33	Disponibilizar gamificação	O sistema possui um ranking para o administrador consultar os clientes que possuem maior relacionamento com os serviços da empresa.
34	Encaminhar e-mail	O técnico realizará o encaminhamento de notificações por e-mail aos usuários.
35	Disponibilizar esquecimento de senha	O sistema possibilita a recuperação de senha do usuário.
36	Anexar arquivos no cadastro do cliente	O sistema possibilita a agregação de arquivos referentes às informações cadastrais do cliente.
37	Acompanhar status do protocolo de atendimento	O sistema mostrará cada status do protocolo de atendimento (telefônico e presencial).
38	Armazenar histórico do protocolo	Os técnicos e o administrador terão acesso aos protocolos de atendimento feitos anteriormente pois estarão armazenados.
39	Alertar quanto aos prazos para pagamentos	O cliente receberá uma notificação do sistema quando o vencimento do boleto estiver se aproximando, informando a data e o valor que deve ser pago.
40	Avisar ao cliente da empresa que o técnico está a caminho	O cliente receberá uma notificação avisando que o técnico já está a caminho para efetuar o serviço no endereço cadastrado.
41	Realizar o backup dos dados registrados	O sistema permite que os cadastros realizados fiquem armazenados.
42	Dividir as tarefas	O administrador poderá dividir as tarefas entre os membros da equipe técnica.

<b>43</b>	Disponibilizar plataforma responsiva	O sistema deve ser disponibilizado em plataforma WEB, podendo ser acessado via desktop, tablets e smartphones, apresentando responsividade.
<b>44</b>	Disponibilizar pesquisa de satisfação	O cliente poderá avaliar o atendimento, plataforma, equipamentos e serviços disponibilizados.
<b>45</b>	Inserir relatório da visita técnica	O técnico poderá descrever no sistema um breve histórico do que ocorreu na visita, o que foi feito etc.
<b>46</b>	Disponibilizar lista de contatos	O sistema poderá salvar o contato de clientes, técnicos e fornecedores para um contato direto para a tratativa de específicos processos.
<b>47</b>	Acessar agenda geral	O sistema trará a agenda geral (todos serviços que devem ser realizados no dia), a qual será preenchida pelo administrador da empresa.
<b>48</b>	Notificar equipe técnica	Na hipótese de dúvidas/informações, o usuário poderá enviar notificações/solicitações à equipe técnica.
<b>49</b>	Mostrar número de clientes da empresa	O sistema mostrará na página inicial o número de clientes em tempo real da empresa.
<b>50</b>	Mostrar número de funcionários da empresa	O sistema mostrará na página inicial o número de funcionários da empresa.

## 2 Alunos

Adalto de Almeida Linhares Santos

Beatriz Garcia de Andrade

Eduardo Francelino

Igor Frutuoso Domingos de Lima

Pedro Silverio Puerta

Samuel Bezerra Bernardo

Thaís de Lima Santos