

# Projeto RCONNECT

## 14 – Matriz de Rastreabilidade

FACULDADE IMPACTA DE TECNOLOGIA

TURMA DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO – 3A

ENGENHARIA DE REQUISITOS

|                           |                                     |
|---------------------------|-------------------------------------|
| Projeto RCONNECT          | F a c u l d a d e<br><b>IMPACTA</b> |
| Matriz de Rastreabilidade |                                     |

## Sumário

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Matriz de Rastreabilidade (Necessidades x Características) | 2 |
| 2 | Alunos   | 7 |

## 1 Matriz de Rastreabilidade (Necessidades x Características)

Necessidades:

- N01 Controlar fluxo de clientes;
- N02 Contato com o cliente;
- N03 Integrar com o sistema de boletos (reduzir a inadimplência);

| ID | Características                                     | N01 | N02 | N03 |
|----|---|-----|-----|-----|
| 1  | Consultar informações                               | X   |     |     |
| 2  | Disponibilizar página link “Sobre nós”              |     | X   |     |
| 3  | Verificar disponibilidade de cobertura              |     | X   |     |
| 4  | Disponibilizar a Missão, Visão e Valores da empresa |     | X   |     |
| 5  | Filtrar tipo de serviço                             |     | X   | X   |
| 6  | Visualizar os preços dos serviços                   |     | X   |     |
| 7  | Contratar plano                                     |     | X   |     |

|    |                                    |   |   |   |
|----|------------------------------------|---|---|---|
| 8  | Inserir número do protocolo        | X | X |   |
| 9  | Consultar estoque de equipamentos  | X |   |   |
| 10 | Cancelar agendamento               | X | X |   |
| 11 | Efetuar login                      | X | X | X |
| 12 | Cadastrar novos clientes           | X | X | X |
| 13 | Editar cliente                     | X | X |   |
| 14 | Ativar cliente                     | X | X |   |
| 15 | Inativar o cliente                 | X | X |   |
| 16 | Cliente inadimplente               | X |   | X |
| 17 | Disponibilizar manual              |   | X |   |
| 18 | Disponibilizar FAQ                 |   | X |   |
| 19 | Demonstrar depoimentos de clientes |   | X |   |

|    |                                    |   |   |   |
|----|------------------------------------|---|---|---|
| 20 | Consultar status do chamado        | X | X |   |
| 21 | Consultar boletos                  | X |   | X |
| 22 | Consultar boleto por inadimplentes | X |   | X |
| 23 | Abertura de chamados técnicos      |   | X |   |
| 24 | Realizar indicações                | X | X |   |
| 25 | Disparar e-mails                   |   | X | X |
| 26 | Disparar mensagens no whatsapp     |   | X |   |
| 27 | Apresentar as redes sociais        |   | X |   |
| 28 | Conectar com redes sociais         | X | X |   |
| 29 | Gerar boletos atrasados            | X |   | X |
| 30 | Estabelecer contato com o cliente  |   | X |   |
| 31 | Alterar tipos de planos            |   | X | X |

|    |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|
| 32 | Disponibilizar perfis distintos de acesso                 | X |   |   |
| 33 | Disponibilizar gamificação                                |   | X |   |
| 34 | Encaminhar e-mail   |   | X | X |
| 35 | Disponibilizar esquecimento de senha                      | X | X |   |
| 36 | Anexar arquivos no cadastro do cliente                    | X | X |   |
| 37 | Acompanhar status do protocolo de atendimento             |   | X |   |
| 38 | Armazenar histórico do protocolo                          | X |   |   |
| 39 | Alertar quanto aos prazos para pagamentos                 | X |   | X |
| 40 | Avisar ao cliente da empresa que o técnico está a caminho |   | X |   |
| 41 | Realizar o backup dos dados registrados                   |   | X | X |
| 42 | Dividir as tarefas  | X |   |   |

|    |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|
| 43 | Disponibilizar plataforma responsiva      |   | X |   |
| 44 | Disponibilizar pesquisa de satisfação     |   | X |   |
| 45 | Inserir relatório da visita técnica       | X | X |   |
| 46 | Disponibilizar lista de contatos          | X | X | X |
| 47 | Acessar agenda geral                      | X |   | X |
| 48 | Notificar equipe técnica                  | X | X |   |
| 49 | Mostrar número de clientes da empresa     | X |   | X |
| 50 | Mostrar número de funcionários da empresa | X |   |   |

|                           |                                     |
|---------------------------|-------------------------------------|
| Projeto RCONNECT          | F a c u l d a d e<br><b>IMPACTA</b> |
| Matriz de Rastreabilidade |                                     |

## 2 Alunos

Adalto de Almeida Linhares Santos

Beatriz Garcia de Andrade

Igor Frutuoso Domingos de Lima

Pedro Silverio Puerta

Samuel Bezerra Bernardo

Thaís de Lima Santos