

1 Descrição do Domínio do problema

Criar um sistema que facilite o gerenciamento eficiente do atendimento ao cliente, proporcionando uma experiência de alta qualidade aos clientes e melhorando a comunicação entre a empresa e seus clientes.

2 Requisitos do Cliente

2.1 Requisitos Funcionais

RF1: Cadastro dos usuários no sistema;

RF2: Registro de interações com os clientes;

RF3: Criar a aba de histórico de atendimento ao cliente;

RF4: Gerencia informações de contato dos clientes;

RF5: Rastrear o progresso das solicitações dos clientes

RF6: Criar, atualizar e excluir registros de atendimento ao cliente(CRUD);

RF9: Gerar relatório de atendimento ao cliente;

2.2 Requisitos Não Funcionais

RNF1: Desenvolvimento em java;

RNF2: interface de usuário simples e fácil de se utilizar;

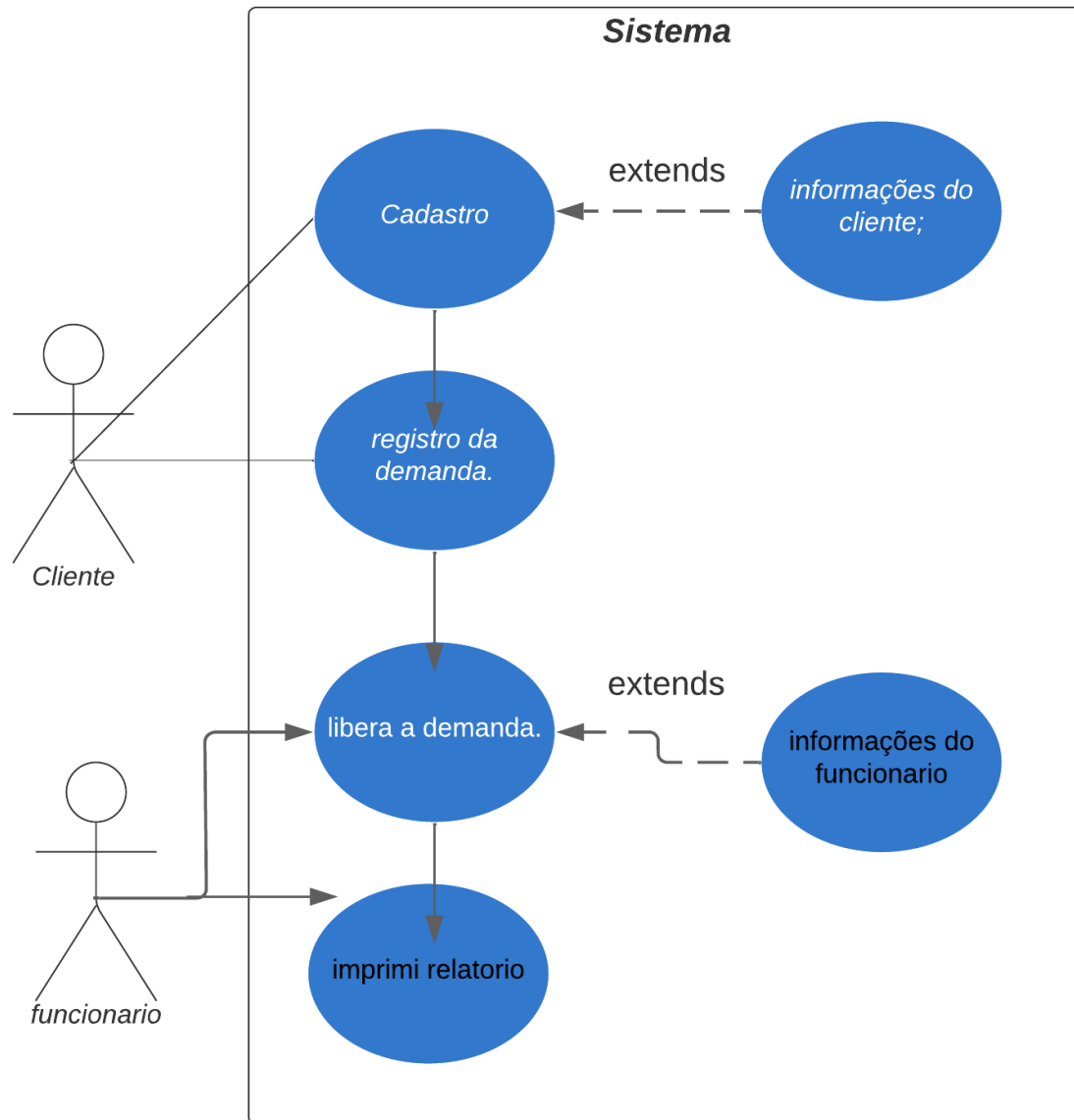
RNF3: deverá rodar em máquina windows;

RNF4: garantir disponibilidade do sistema 24 horas;

RNF5: Sistema deverá ocupar pouca memória;

3 Casos de Uso (UC)

3.1 Diagrama de Caso de Uso - Visão Geral



3.1.1 Detalhamento do Caso de uso #1.1 – Cadastro

Nome do Caso de Uso:	Cadastro
Atores	Cliente
Trigger:	faz o cadastro
Pré-requisito	Estar online.
Fluxo de eventos	cliente entra no sistema e cadastrar seu nome, número, e cpf

3.1.2 Detalhamento do Caso de uso #1.2 – Cliente registra sua demanda.

Nome do Caso de Uso:	registro de demanda
Atores	Cliente
Trigger:	o cliente registra sua demanda para a empresa.
Pré-requisito	escolher sobre elogio, reclamação ou suporte.
Fluxo de eventos	ter se cadastrado no sistema

3.1.3 Detalhamento do Caso de uso #1.3 – o funcionário atende a demanda do cliente

Nome do Caso de Uso:	o funcionário atende a demanda do cliente
Atores	funcionário
Trigger:	faz o atendimento do cliente, resolve um problema ou da uma resposta
Pré-requisito	Estar logado no sistema da empresa
Fluxo de eventos	O funcionário atende a demanda do cliente e emite relatório.