

Descrição das Características

#	Característica	Descrição
1	Recebimento de peças (Manutenção)	Recebimento de peças é a parte que o responsável verifica a nota fiscal e lança no sistema de O.S de acordo com as suas especiações
2	Pedidos de peças (Vendas Balcão)	Após a área técnica solicitar o pedido de compra de peças, o responsável faz o pedido junto ao fornecedor e atualiza o sistema
3	Controle de tempo da Ordem de Serviço	Controlará o tempo que a O.S foi aberta até a sua finalização, indicando o tempo de cada etapa e os prazos e sinalizando os atrasos.
4	Agenda Técnico	Terá todos os compromissos agendados para visita técnica de acordo com a demanda de cada técnico
5	Integração dos setores por meio da ordem de serviço	Todas os setores serão integrados através do sistema de O.S para que a comunicação seja transparente, organizada e o fluxo de trabalho seja bem claro de acordo com os responsáveis
6	Serviço hospedado e funcionando totalmente em cloud	Todo o sistema será hospedado na nuvem para que possa ter mais agilidade nos processos e tanto os usuários interno como externo possam utilizar de forma rápida e em tempo real.
7	Integração com Sistema PAGseguro	Será integrado com o sistema de pagamento do Pagseguro para ter mais comodidade para o cliente e uma forma a mais de recebimento para a empresa.
8	Relatório Financeiro	O relatório financeiro, dará à empresa um diagnóstico da sua situação econômica e financeira para possibilitar mudança da situação, caso a empresa esteja em dificuldades.
9	Localização de Clientes	No sistema será obrigatório o cadastro cliente, assim caso precise podemos localizar ou se comunicar, no cadastro será essencial algumas informações como endereço telefones e email
10	Acesso Remoto ao Sistema (cliente, Técnico em campo)	O sistema contará com a possibilidade de fazer conexão remoto para que tanto os técnicos e clientes consiga interagir diretamente com o sistema de acordo com as permissões .
11	Fila de chegada de Ordem de Serviço	O sistema se encarrega de ordenar a O.S de acordo com a chegada, mas sendo possível priorizá-la de acordo com a complexidade dos problemas e aprovações do reparo.
12	Envio de E-mail para os Cliente com a andamento da Ordem de serviço através do sistema	Toda vez que a O.S receber status novo, o próprio sistema enviará automaticamente um e-mail informando o cliente sobre as informações do seu produto.
13	Informação do tempo disponível para vencimento da SLA	Toda O.S terá um nível de reparo pré estabelecido eo sistema irá determinar o nível de dificuldade e tempo previsto para o reparo e estabelecerá uma data de vencimento, assim o sistema determina o vencimento a partir da data de entrada da O.S facilitando para os funcionários e clientes a identificação do tempo restante.
14	Resposta Automática por e-mail	Toda vez que o cliente mandar um email para a empresa ele receberá um email automático com mensagens pré determinadas pela empresa.
15	Categorização de Complexidade das Ordens de Serviço	A O.S será armazenada de acordo com grau de complexidade para facilitar a identificação do tempo do reparo.
16	Integração com aplicativo	Todo o sistema será integrado com o aplicativo fornecido para os clientes, facilitando o rastreamento e status do conserto.
17	Vendas de Produtos não retirados no prazo de 90 dias	Todos produto que derem entrada no sistema, também terá um anexo com arquivo escaneado, contendo a assinatura do cliente autorizando a venda caso não seja retirado no prazo de 90 dias

18	Identificação do funcionário que efetuou o atendimento no balcão	No sistema será obrigatório o código do funcionário que atendeu o cliente para que possa ser aberta uma O.S
----	--	---

Glossário

01	O.S	Ordem de serviço de cada produto.
02	Fluxo de trabalho	Sequência de passos necessários para se automatizar processos de negócio, de acordo com um conjunto de regras definidas.
03	Nuvem	Armazenamento em bloco e de arquivo com opções de servidores e backup em massa e uma seleção de abordagens de armazenamento de objeto público
04	PAGseguro	PagSeguro é uma empresa brasileira que atua como meio de pagamento eletrônico, sendo uma das responsáveis pela captura, transmissão e liquidação financeira de transações com cartões de crédito
05	SLA	“ Service Level Agreement “ou Acordo de Nível de Serviço, é um acordo em que empresa e cliente falam a mesma língua em quesitos de prestação de serviço.

(Necessidades x Características)

Características	Necessidades				
	1	2	3	4	5
Recebimento de peças (Manutenção)	X				
Pedidos de peças (Vendas Balcão)		X			
Controle de tempo da Ordem de Serviço			X	X	
Agenda Técnico		X			
Integração dos setores por meio da ordem de serviço			X		
Serviço hospedado e funcionando totalmente em cloud				X	
Integração com Sistema PAGseguro					X
Relatório Financeiro		X			

Localização de Clientes				
Acesso Remoto ao Sistema (cliente, Tecnico em campo)				
Fila de chegada de Ordem de Serviço				
Envio de Email para os Cliente com a andamento da Ordem de serviço atraves do sistema				
Informação do tempo disponivel para vencimento da SLA				
Resposta Automatica por e-mail				
Categorização de Complexidade das Ordens de Serviço				
Integração com Aplicativo				
Vendas de Produtos não retirados no prazo de 90 dias				
Identificação do funcionario que efetuou o atendimento no balcão				

N01: Rastreamento do Estoque(Peças e Aparelhos)

N02: Acompanhamento de Processos

N03: Comunicação Interna e Externa

N04: Controle de Produtividade

N05: Infraestrutura