

Chat de suporte

 Anexar  Adicionar item filho  Vincular item |  

Requisitos não funcionais (RNF)

1. O chat de suporte deve estar disponível 99.9% do tempo para garantir acesso constante para os usuários.
2. O ícone de acesso ao chat deve ser visível e facilmente acessível em todas as telas do aplicativo.
3. O sistema deve implementar autenticação adequada para garantir que apenas usuários autorizados possam acessar o chat de suporte.

Critérios de aceite

Critério 1: Acesso ao Chat de Suporte

Dado que um usuário deseja acessar o chat de suporte, **Quando** ele estiver em qualquer tela do aplicativo, **Então** deve estar disponível um ícone de acesso ao chat de suporte que o usuário pode clicar para abrir a janela de chat.

Critério 2: Funcionamento do Chat em Tempo Real

Dado que um usuário está utilizando o chat de suporte, **Quando** o usuário ou o suporte enviam uma mensagem, **Então** a mensagem deve aparecer imediatamente no chat para ambos os lados sem a necessidade de recarregar a página.

Critério 3: Recebimento de Notificações de Novas Mensagens

Dado que o chat de suporte não está ativo no momento, **Quando** o suporte enviar uma nova mensagem, **Então** o usuário deve receber uma notificação, garantindo que ele esteja ciente da nova mensagem mesmo se não estiver visualizando o chat naquele momento.

Definition of Ready

1. A história deve ter todos os requisitos documentados, incluindo funcionalidades, comportamento esperado, e interfaces de usuário, se aplicável.
2. Os designs das telas devem estar finalizados, aprovados pelos stakeholders relevantes, e acessíveis em um local comum.
3. Todos os serviços, APIs, e dependências externas necessários devem estar operacionais e acessíveis, com documentação atualizada disponível.
4. Os critérios de aceitação devem ser especificados de maneira detalhada, incluindo condições de sucesso e falha.
5. A história deve ser estimada pela equipe, com um consenso claro sobre o esforço necessário expresso em story points ou horas, conforme a prática da equipe.

Definition of Done

- O código está finalizado.
- O código foi revisado e testado por pelo menos dois membros da equipe.

- Os testes unitários foram escritos e passaram.
- A funcionalidade foi documentada devidamente.
- A funcionalidade foi integrada.
- O PO revisou e aceitou a funcionalidade com base nos critérios de aceite.

Story point estimate ⓘ 13

Descrição

1. **Como** um usuário com problemas técnicos, **Quero** acessar o chat de suporte facilmente, **Para que** eu possa resolver rapidamente meus problemas e continuar usando a plataforma.