Lista de Características

(P)rioridade X (E)sforço X (R)isco X (B)aseline

Legenda:

(P): Prioridade da característica definida pelo cliente.

C: Crítica (não tem sentido desenvolver esta versão do sistema sem esta característica)

I: Importante (podemos conviver sem esta característica nesta versão do sistema)

U: Útil (esta característica pode ser útil, mas não fará falta nesta versão do sistema)

(E): Esforço da característica definido pela equipe de desenvolvimento.

A: Alto

M: Médio

B: Baixo

(R): Risco da característica não ser implementada dentro do prazo e custo definido pela equipe de desenvolvimento.

A: Alto

M: Médio

B: Baixo

(B): Baseline

1: Primeira versão do sistema (contém todas as características críticas, podendo ter algumas características importantes e úteis).

2: Segunda versão do sistema (contém todas as características Importantes, podendo ter algumas características úteis).

3: Terceira versão do sistema (contém todas as características úteis).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| # | Característica | | (P) | (E) | (R) | | (B) |
|  | Incluir novos possíveis clientes | I | | M | A | 1 | |
|  | Ligações rápidas | C | | M | A | 1 | |
|  | Organização dos clientes | I | | M | A | 1 | |
|  | Pausas de tempos em tempos | I | | B | M | 1 | |
|  | Gravar ligações | I | | M | M | 2 | |
|  | Treinamento dos funcionários | I | | B | M | 1 | |
|  | Manutenção do sistema | C | | M | M | 1 | |
|  | Envio de relatórios para a equipe de desenvolvimento | U | | B | B | 2 | |
|  | Atendentes sempre à disposição | C | | B | M | 1 | |
|  | Relatório das gravações | I | | M | M | 2 | |
|  | Organizar o modo que as ligações são transferidas para os atendentes | C | | M | A | 1 | |
|  | Separar os clientes | C | | M | A | 1 | |
|  | Computar os novos clientes | I | | M | M | 2 | |
|  | Relatório dos novos clientes | U | | B | M | 3 | |
|  | Falas pré-determinadas pelo programa | U | | M | A | 1 | |
|  | Discagem eletrônica rápida | I | | M | A | 1 | |
|  | Cadastro para os novos clientes | U | | M | M | 2 | |
|  | Falas pré-determinadas mudam de tempos em tempos | I | | B | B | 3 | |
|  | O relatório das gravações mostrará qual fala pré-determinada trouxe mais clientes | I | | B | B | 3 | |
|  | A fala que está melhor ficará mais tempo sendo transmitida nas ligações | U | | B | B | 3 | |
|  | A transferência da discagem eletrônica para o atendente deve ser rápida | I | | M | A | 1 | |
|  | Avaliação do atendimento | I | | M | M | 2 | |
|  | Sistema de pontuação | U | | M | B | 3 | |
|  | Sistema de ranque | U | | M | B | 3 | |
|  | Quanto melhor o ranque mais ligações | U | | M | B | 3 | |
|  | Detecção de erros pela gravação | I | | A | A | 1 | |
|  | Analise de falas pré-determinadas que deram errado | I | | M | M | 2 | |
|  | Informações breves sobre a empresa e os produtos | I | | M | M | 1 | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  | |