Matriz de Rastreabilidade

(Necessidades x Características)

Necessidades:

* N01: Organização do melling para que seja possível fazer mais ligações.
* N02: Economizar o tempo que é utilizado para ligar para um possível cliente.
* N03: Gravações das ligações simultaneamente.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Característica** | **N01** | **N02** | **N03** |
|  | Incluir novos possíveis clientes | X |  |  |
|  | Ligações rápidas |  | X |  |
|  | Organização dos clientes | X | X |  |
|  | Pausas de tempos em tempos | X |  |  |
|  | Gravar ligações |  |  | X |
|  | Treinamento dos funcionários | X | X |  |
|  | Manutenção do sistema |  | X |  |
|  | Envio de relatórios para a equipe de desenvolvimento |  | X |  |
|  | Atendentes sempre à disposição |  | X |  |
|  | Relatório das gravações |  | X | X |
|  | Organizar o modo que as ligações são transferidas para os atendentes | X |  |  |
|  | Separar os clientes | X |  |  |
|  | Computar os novos clientes | X |  |  |
|  | Relatório dos novos clientes | X |  |  |
|  | Falas pré-determinadas pelo programa | X | X |  |
|  | Discagem eletrônica rápida |  | X |  |
|  | Cadastro para os novos clientes | X |  |  |
|  | Falas pré-determinadas mudam de tempos em tempos | X |  |  |
|  | O relatório das gravações mostrará qual fala pré-determinada trouxe mais clientes |  |  | X |
|  | A fala que está melhor ficará mais tempo sendo transmitida nas ligações | X |  |  |
|  | A transferência da discagem eletrônica para o atendente deve ser rápida |  | X |  |
|  | Avaliação do atendimento | X |  | X |
|  | Sistema de pontuação |  | X |  |
|  | Sistema de ranque |  | X |  |
|  | Quanto melhor o ranque mais ligações |  | X |  |
|  | Detecção de erros pela gravação | X |  | X |
|  | Analise de falas pré-determinadas que deram errado | X |  | X |
|  | Informações breves sobre a empresa e os produtos | X |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |